



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA**  
**FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA**  
**CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TITULO:**

*Propuesta de actualización de un Manual de Calidad bajo la adecuación de las normas ISO 9001:2008 en las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A.*

*Trabajo Monográfico para Optar al Título de Ingeniero Industrial.*

**AUTORES:**

*Br. Ligia del Socorro Sibaja Taleno.*

*Br. Scarleth Carolina Cuarezma González.*

**Tutor:** *Ing. Alberto Morgan.*

*Managua, Febrero 2011*

**DECANATURA**

**A:** Brs. LIGIA DEL SOCORRO SIBAJA TALENO  
SCARLETH CAROLINA CUAREZMA GONZALEZ

**DE:** Facultad de Tecnología de la Industria

**FECHA:** Jueves 23 de septiembre de 2010

Por este medio hago constar que su trabajo de Investigación Titulado **“PROPUESTA DE ACTUALIZACION DE UN MAUAL DE CALIDAD BAJO LA ADECUACION DE LAS NORMAS ISO 9001; 2008 EN LAS AREAS DE SERVICIO AL CLIENTE, COMPRAS Y RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS S.A.”**, Que contara con el Msc. Ing. Ramón Alberto Morgan Espinoza, como profesor guía, ha sido aceptado por esta Decanatura por lo que puede proceder a su realización.

Cordialmente,

Ing. Daniel Cuadra Horney  
Decano



Cc: Archivo



CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS, S.A.

## CONSTANCIA

La suscrita Representante Legal de Callejas Sequeira e Hijos, S.A.

HACE CONSTAR que:

Br. Ligia del Socorro Sibaja Taleno

No. Carnet: 2006-23569

Br. Scarleth Carolina Cuarezma González

No. Carnet: 2006-23167

Llevaron a cabo Tesis monográfica con el tema: "Actualización del Manual de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en las áreas de Compras, Recursos Humanos, Servicio al Cliente de Callejas Sequeira e Hijos, S.A." durante el periodo Junio 2010 a Enero 2011.

Se extiende la presente solicitud de la parte interesada a los veinticuatro días del mes de Febrero del dos mil once.

Blanka Callejas Arrieta

Representante Legal de Junta Directiva.

Callejas Sequeira e Hijos, S.A

cc.archivo

JALEAS  ...Las de sabor único

Tels. (505) 2-552-2480 • 2-552-3726 • 2-552-3727 • E-mail: [servicioalcliente@jaleascallejas.com](mailto:servicioalcliente@jaleascallejas.com) • Apartado Postal 43 • Granada, Nicaragua

Managua 25 de Febrero 2011

**Ing. Daniel Cuadra Horney**

**Decano**

**Facultad de Tecnología de la Industria**

Estimado Ing. Cuadra:

Reciba cordiales saludos y aprovecho para desearle éxitos en el desempeño de sus delicadas labores como Decano de tan presagiosa Facultad.

El motivo de la presente es remitirle para efectos de su presentación y defensa ante el Claustro de profesores de la Carrera de Ingeniería Industrial los ejemplares del trabajo de monografía titulado **“Propuesta de Actualización de un Manual de Calidad bajo la adecuación de las normas ISO 9001: 2008 en las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A”**, realizado en las instalaciones de la empresa ubicada en la Ciudad de Granada.

Este trabajo investigativo fue elaborado por los siguientes estudiantes:

Br. Ligia del Socorro Sibaja Taleno                      No Carnet: 2006-23569

Br. Scarleth Carolina Cuarezma González      No Carnet: 2006.23167

El valor directo que posee este trabajo permitirá a la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A de contar con un documento que plasme un enfoque sistemático los procedimientos a utilizar en las áreas administrativas de la fábrica productora de jaleas, mermeladas y néctares. Esto se constituye en un avance estratégico en los manejos de los procesos de carácter operativos de dicha fábrica, logrando un significativo paso a la mejora continua.

Sin más que hacer referencia.

Atentamente

Ing. Alberto Morgan E.  
Profesor Titular  
Carrera de Ing. Industrial

Managua 25 de Febrero 2011

Ing. Daniel Cuadra Horney

Decano

Facultad de Tecnología de la Industria

Estimado Ing. Cuadra:

Reciba cordiales saludos y éxito en el desempeño de sus labores.

El motivo de la presente es para hacerle entrega formal de los tres ejemplares del trabajo monográfico **Propuesta de Actualización de un Manual de Calidad bajo la adecuación de las normas ISO 9001: 2008 en las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A**”, para efectos de su presentación y defensa.

Dicho trabajo monográfico estuvo tutorado por el Ing. Alberto Morgan Espinoza profesor titular de la Facultad, el trabajo se desarrollo en las instalaciones de la empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A. la cual se dedica a la producción de jaleas, mermeladas y néctares de frutas con el objetivo de proponer la iniciativa de a actualizar el Manual de Calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2008, una ves implementada lograran la certificación.

Sin más que hacer referencia.

Atentamente

Br. Ligia del Socorro Sibaja Taleno. (2006-23569) \_\_\_\_\_

Br. Scarleth Carolina Cuarezma González. (2006-23167) \_\_\_\_\_





*Callejas*®

### **DEDICATORIA**

*A Dios y a la Virgen por darnos fuerzas, sabiduría , fortaleza y paciencia y sobre todo ponernos Ángeles, abrimos puertas en el caminar de los momentos mas difíciles , para llevar a cabo la realización de este trabajo, ya que desde un inicio nos dio animo día a día de seguir adelante a pesar de los obstáculos y dificultades .*

*A nuestras Madres y Hermanas que nos brindaron su apoyo, comprensión y amor incondicional, porque fueron quienes nos incentivaron de momento a momentos en nuestros estudios y finalmente en la realización de este trabajo, ya que son partes importantes en el logro de nuestras metas Profesionales.*

*A nuestros Docente por haberles dado la paciencia, comprensión y la sabiduría para nuestros triunfos Profesionales.*



## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios, por ser nuestro creador y a la Virgen María por servirnos de guía espiritual por habernos permitido el conocimiento y la sabiduría para la realización de nuestro trabajo.*

*A nuestras Madres y Hermanas por habernos brindado los recursos y apoyo moral para la culminación de este trabajo monográfico.*

*A la Señora Blanca Callejas Arrieta que nos abrió Puertas y a todo su personal de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A que nos brindaron tiempo, dedicación y aporte del conocimiento en la materia, ya que sin su ayuda este trabajo no hubiese sido posible.*

*A nuestro Tutor, Ing. Ramón Alberto Morgan Espinoza que cuando requerimos de ayuda y conocimiento, nos atendió amablemente y de manera desinteresada.*

*Finalmente a nuestros Docentes y a las personas ajenas de la Universidad que nos brindaron su apoyo y su tiempo con el fin de ofrecernos asesoría e información determinante para el desarrollo de este trabajo.*

## **RESUMEN EJECUTIVO**

*El presente estudio monográfico fue realizado en la Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A, Esta se encuentra catalogada como una de las PYME del sector agro-alimentos más sólida y con mayor tradición en el mercado nacional e internacional.*

*El propósito de este trabajo es la actualización de los procesos de la empresa; proponer diagramas procedimientos y formatos complementarios a los existentes. Presenta documentación de los procesos de Compras, Recursos Humanos y Servicio al Cliente detallado de la siguiente manera: diagramas de procesos, procedimientos y flujogramas de procedimientos, formatos y documentos adicionales (planes, caracterizaciones e instructivos de trabajo) relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad. Así también detalla los Objetivos de Calidad y Política Ambiental de la Empresa siendo estas aprobadas por el Comité de Unidad de Mejora.*

*Esta estructurado de acuerdo al orden de las ítems de la norma ISO 9001:2008, describiendo el enfoque, referencia a los documentos que lo soportan y aspectos básicos que corrobora la búsqueda de la Mejora Continua y crecimiento de la institución. En síntesis orienta al personal involucrado en los procesos en el correcto desempeño de sus labores y, permite al lector una mejor comprensión de la importancia, aplicación y adaptabilidad de la Norma.*

## **I. INTRODUCCION**

Las empresas actualmente para mantenerse en el mercado deben ofrecer productos de calidad según las especificaciones del cliente y lograr ser más competitivas. Por lo cual deben ofrecer a los consumidores la seguridad necesaria sobre la calidad de sus productos y así obtener ventas continuas y sostenibles a un precio razonable para lograr la eficacia.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad debe ser aplicada a través de normas internacionales que lo sustenten, ya que nos encontramos en un mundo globalizado donde las empresas con los mejores productos son las que tienen éxito y sobreviven.

La empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A. se encuentra en un proceso de mejora continua, por lo cual realizamos la propuesta de actualización del Manual de Calidad según las normas ISO 9001 versión 2008 en las áreas de compras, recursos humanos y servicio al cliente. Esta institución busca satisfacer las necesidades de sus usuarios internos y externos; fomentando la creación de una cultura de calidad que se refleje en la prestación de sus servicios.

El objetivo de este Manual es de servir como guía, en la implantación, crecimiento y desarrollo. El cual esta constituido por: Política y Objetivos de la Norma ISO 9001 versión 2008, Planes de Calidad, Diagramas de Proceso, los procedimientos de uso general que aplica el personal que participa en su ejecución.

## **II. ANTECEDENTES**

En el año 2003 para Callejas Sequeira e Hijos, S.A fue el inicio de la inserción de mejoras continuas, en el que se decidió implementar las directrices del Sistema de Gestión de Calidad ajustándose a las Normas ISO 9000, dentro de los resultados obtenidos se encuentran:

- La Reestructuración Total del Sistema Organizativo de la Empresa con la respectiva creación del Organigrama, creándose entre otros, la Vice-Gerencia y la dependencia de Mercadeo y Ventas.
- Se estableció una Base Datos de Clientes, incluyendo las quejas y reclamos. Asimismo se ha trabajado ampliamente en proyectar la imagen de la empresa a través de Ferias y Eventos Publicitarios donde ha participado con exposiciones y degustaciones del producto.
- Se estableció el Procedimiento de Atención a las No conformidades, que incluye fallas detectadas a los proveedores de servicio, un ejemplo de esto son las devoluciones que se dan por fallas en el sellado de las bolsas plásticas o, por oscurecimiento del producto. Se analiza de acuerdo a la fecha de vencimiento: si es producto oscurecido dentro de la fecha o si es por problemas de mala rotación en las pulperías.
- Se propone la creación de un Banco de Datos de Proveedores. Además la elaboración Fichas Técnicas de la materia prima utilizada y los envases más importantes. También el procedimiento de Logística de Suministros, elaborado con la implementación de este Sistema, donde se describa todo el proceso que se debe de llevar a cabo para la compra y contratación de servicios. Actualmente la compra de productos críticos debe ir soportada con proformas o cotizaciones y una orden de compra, la cual debe ir respaldada por firmas de los responsables.



- En el área de Recursos Humanos se plantea elaboración las Fichas de Cargo de cada uno de los puestos de la empresa, así como también el Procedimiento de Selección, Inducción, Capacitación y Calificación del personal, todo el procedimiento debe de seguir con la Selección y Contratación, para lo cual se decidió formular un Manual de Inducción para aspirantes a optar al cargo; deben de leerlo antes de realizar la prueba de ingreso.
- Se elaboró el Procedimiento de Calibración de los Equipos de Medición con respecto al Aseguramiento Metrológico, uno de los requisitos exigidos por la norma de certificación. Se realizó un diagnóstico de cómo se encontraban todos los aparatos de medición y calibración, detectándose que se necesita realizar inversión en la mayor parte de estos equipos, y además en infraestructura que garantice la preservación de estos.
- Se revisaron todas las condiciones de Infraestructura que se deben de tomar en cuenta tanto en el almacenamiento como en el transporte del producto, se creo un formato cuando se realiza exportación de producto que obliga a que se revisen las condiciones del transporte. En lo que respecta a almacenamiento se detectó la necesidad de contar con aparatos diseñados para medir la temperatura ambiental (Termómetros de pared), para lograr mantener mediante ventilación la temperatura de conservación adecuada.
- Se presenta la propuesta del procedimiento de Elaboración y Control de la Documentación y del Control de los Registros, lo que permite un mejor control de la información crítica que afecta al Sistema de Gestión de Calidad.
- En lo que respecta al Mantenimiento de los Equipos la iniciativa de El Plan de Mantenimiento Preventivo de la empresa y las Hojas de Vida de los Equipos, para controlar y registrar el mantenimiento dado.

Cabe de destacar que de igual forma se han implementado gradualmente. Pero a través de los años surge la necesidad de actualizar los procedimientos e identificar nuevas debilidades y potenciales oportunidades de mejora con el proyecto de actualizar el manual de calidad con la Norma ISO 9001: 2008.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Callejas Sequeira e Hijos S.A.se encuentra en constante retroalimentación y búsqueda de mejorar y ofrecer un producto que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

La Normas ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, se implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad.

Especifica los requisitos que pueda utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Cabe de destacar esta implementación debido a que afianzaría su imagen ante el consumidor puesto el estar certificado tiene acceso a diferentes mercados que requieren esta norma, maximiza la eficiencia global de la institución y manifiesta lo inmerso que se encuentra la empresa con la calidad y mejora continua.

Para lograr esto el Sistema de Gestión de Calidad incluye las declaraciones documentadas de una política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, e incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

#### **IV. Objetivo General**

- Actualizar el Manual de Calidad de Callejas Sequeira e hijos S.A, de tal manera que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008, en las áreas: Servicio al Cliente, Recursos Humanos y Compras.

#### **V. Objetivos Específicos**

- Revisar la documentación existente de los registros de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A.
- Realizar diagramas de todos los procesos de las áreas de Servicio al Cliente, Recursos Humanos y Compras.
- Proponer procedimientos estándares de operación.
- Elaboración de formatos para las actividades de control de los procesos de la empresa Callejas Sequeira e hijos S.A.



## **VI. MARCO TEORICO**

### **1. Manual de calidad**

Es un documento general, de aplicación a todas las áreas de la empresa que afectan la calidad. Define las políticas, alcance y los elementos del sistema de calidad. Así mismo Asigna autoridad y responsabilidades, provee lineamientos de los subsistemas y procedimientos principales. Documenta los procedimientos utilizados para implantar el sistema de calidad.<sup>1</sup>

#### **1.2 ¿Por qué es importante un manual de calidad?**

El manual de calidad es importante debido a que es un requisito para la certificación, define la Política de Calidad de la Compañía, las responsabilidades del personal, describe los lineamientos de las funciones para el nuevo personal y demuestra el compromiso gerencial. Documenta el Sistema de Calidad; constituye un único documento, tanto interno como externo, que puede ser utilizado en labores de entrenamiento, auditoría, comerciales y de mercadeo.<sup>2</sup>

#### **1.3 ¿Por qué actualizar el Manual de Calidad?**

El manual de calidad debe de encontrarse en constante revisión, control e incorporación de cambios.

Con respecto a la certificación el acuerdo entre ISO e IAF (International Accreditation Forum) indica que todos los certificados acreditados deberán revalidarse con la nueva versión de la norma ISO 9001:2008, ya que 2 años después de la publicación oficial de la ISO 9001:2008, caducarán todos los certificados emitidos con la ISO 9001:2000, y así mismo todos los certificados acreditados que se emitan transcurrido un año desde la publicación oficial deberán ser emitidos de acuerdo con la ISO 9001:2008.

---

<sup>1</sup> <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/congreso/mancal.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/congreso/mancal.pdf>

La ISO 9001:2008 no introduce nuevos requisitos sino que establece clarificaciones a la versión del año 2000, y aumenta su compatibilidad con la norma ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental.<sup>3</sup>

#### **1.4. Un manual contiene los siguientes elementos.**

##### **1.4.1. Título, el alcance y el campo de aplicación.**

Deben definir la organización a la cual se aplica el manual, y la aplicación de los elementos del sistema de la calidad

##### **1.4.2. Tabla de Contenido.**

Presenta los títulos de las secciones incluidas y como se pueden encontrar. La numeración de las secciones, subsecciones, páginas, figuras, ilustraciones, diagramas, tablas, etc., debe ser clara y lógica.

##### **1.4.3. Revisión, aprobación y modificación.**

Incluye la edición actual, la fecha de edición, una breve descripción de cómo se revisa y se mantiene actualizado el manual de calidad, de los procedimientos documentados utilizados para identificar el estado y para controlar la distribución del manual. Debe incluir evidencia de aprobación por aquellos responsables de autorizar el contenido del manual de calidad.

##### **1.4.4. Política y Objetivos de la Calidad.**

Se debe formular la política y los objetivos de la calidad de la organización. Aquí se presenta el compromiso de la organización con respecto a la calidad. De igual forma incluye como se logra que los empleados conozcan y entiendan la política de la calidad, como es implantada y mantenida en todos los niveles.

---

<sup>3</sup> [http://www.portalcalidad.com/foros/839-iso\\_9001:2008\\_ya\\_ha\\_sido\\_aprobada!](http://www.portalcalidad.com/foros/839-iso_9001:2008_ya_ha_sido_aprobada!)

#### **1.4.5. Descripción de la Organización, Responsabilidades y Autoridades.**

Estructura de la organización de alto nivel; incluye un organigrama que indique la responsabilidad, la autoridad y la estructura de interrelaciones. También subsecciones dentro de esta sección deben suministrar detalles de las responsabilidades, las autoridades y la jerarquía de todas las funciones que dirigen, desempeñan y verifican trabajos que afectan la calidad.

#### **1.4.6. Referencias.**

Deberá de tener una lista de documentos a los cuales se hace referencia, pero no están incluidos en el.

#### **1.4.7. Descripción del Sistema de Gestión Calidad.**

Debe describir todos los elementos aplicables del Sistema de Gestión la Calidad y su implementación en las organizaciones. Incluye la identificación de los procesos necesarios, la secuencia e interacción de estos, los criterios y los métodos de funcionamiento y el control de tales procesos.

#### **1.5. Objetivo del Manual de Calidad.**

El propósito primario de un manual de calidad es proveer la adecuada descripción del Sistema de Gestión de Calidad, sirve como referencia permanente en la implementación y mantenimiento del sistema.

- Fuente de referencia para todos, es un instrumento de evaluación del sistema de gestión de calidad de la compañía y/o dirección, clientes potenciales.
- Comunica la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.



- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.

#### **1.6. Guía para la redacción de un manual de Calidad.**

Según la Norma ISO 10013 (Directrices para la documentación de sistemas de Calidad) no hay una estructura o formatos requeridos para un manual de calidad éste deberá transmitir en forma exacta, completa y concisa, la política de calidad, los objetivos y los procedimientos documentados que rigen la organización (4.2.2 Estructura y formato.)

El manual de calidad deberá de contener:

- Índice
- Objetivo y alcance
- Información de la Compañía
- Política y Objetivos de Calidad
- Estructura de la organización
- Procesos del sistema
- Estructura de la documentación
- Administración del manual
- Definiciones y terminología
- Hoja de revisión
- Lista de circulación

#### **1.7. Proceso de preparación de un manual de calidad.**

Una vez que se ha tomado la decisión administrativa de documentar un sistema de calidad en un manual, el proceso en sí debe iniciarse con la asignación de la tarea de coordinación a un cuerpo competente delegado por la administración, el cual puede ser un individuo o varios, de una o más unidades funcionales.

La actividad de elaboración deberá ser ejecutada y controlada por el cuerpo competente delegado o por varias unidades funcionales individuales, según sea apropiado. El uso de documentos existentes y referencias puede acortar significativamente el tiempo de desarrollo del manual de calidad, así como también puede ser una ayuda para identificar aquellas áreas en donde las deficiencias del sistema de calidad necesiten ser abordadas y corregidas.

El cuerpo competente debe iniciar las siguientes acciones según sean aplicables:

- Establecer y enumerar las políticas del sistema de calidad, los objetivos y los procedimientos documentados existentes que sean aplicables, o elaborar planes para los mismos.
- Decidir cuáles elementos del sistema de calidad se aplican, de acuerdo con la norma del sistema de calidad seleccionada.
- Obtener datos acerca del sistema y las prácticas de calidad existentes, por medios tales como cuestionarios y entrevistas.
- Solicitar y obtener documentación de las unidades operacionales.
- Determinar la estructura y el formato del manual proyectado.
- Clasificar los documentos existentes de acuerdo con la estructura y el formato proyectados.
- Usar cualquier otro método conveniente a la organización, para completar el borrador del manual de calidad.

#### **1.8. Elaboración de procedimientos.**

Procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> ISO 9000 3.4.1.

Según la Norma ISO 8402 un procedimiento escrito debe contener lo siguiente:

- Objetivo de una actividad.
- Alcance de la actividad.
- Responsabilidades que deben hacerse y quien debe hacerlo.
- Procedimientos: quien, donde, cuando.
- Que materiales, equipos y documentos deben utilizarse.
- Documentación: como debe de controlarse y registrarse.

### **1.9. Pasos para el desarrollo de procedimientos.**

Los procedimientos se deberán diseñar cuidadosamente para trabajar juntos y para identificar las metas y los objetivos de cada proceso, para recolectar información para mejorar los procesos y para emplear el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **1.9.1. Identificar necesidades.**

Identifica las metas y los objetivos de cada proceso, para recolectar información para mejorar los procesos y para emplear el sistema de administración de calidad.

#### **1.9.2. Autorización de la elaboración de procedimientos.**

La coordinación envía el procedimiento estructurado al usuario para su discusión y aprobación.

#### **1.9.3. Definiciones de alcance.**

Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento o la instrucción de trabajo debe ser usado, además de hacer sus excepciones (es decir lo que excluye).



#### **1.9.4. Recolección y documentación de la información actual.**

Debe mencionar todos aquellos documentos, normas, libros, artículos, etc. que se usaron para elaborar el procedimiento, como inicia la actividad y finaliza; es de suma importancia entender cada procedimiento. Los flujo gramas son de gran utilidad.

#### **1.9.5. Preparación de un borrador de procedimiento.**

El borrador elaborado sigue la técnica del libreto, que consiste en presentar secuencialmente "quien" hace "que" actividad; básicamente esta técnica que se compone en dos partes:

- El actor, nombre del cargo que ocupa la persona.
- La descripción de la actividad realizada por cada actor, iniciando con un verbo de presente imperativo (Haga, realice, abra, etc.). que indica instrucción.

Una vez elaborados o mejorados los procedimientos e instructivos de trabajo de la empresa, se procede con la Preparación del primer borrador del Manual de la Calidad, para dicha preparación se cuenta con las Normas ISO 9000, 9001 y 9004:2000

#### **1.9.6. Incorporación de cambios.**

Las áreas interesadas deben de revisar, realizar sus comentarios y observaciones. Si las modificaciones son pertinentes, deben de incorporarse.

#### **1.9.7. Autorización de la utilización del procedimiento.**

Luego de ser revisado y aprobado, será distribuido a las personas competentes, para asegurar que sea incorporado en su trabajo diario, todas las copias serán entregadas mediante un procedimiento de control de documentos.



### **1.9.8. Revisión del procedimiento.**

Los procedimientos deben de editarse, revisarse actualizar adecuadamente cuando menos una vez al año de emitidos los procedimientos correspondientes, con el propósito de asegurar continuamente al congruencia entre lo que se esta escrito y se hace en determinada área.

### **1.9.9. Retiro de un procedimiento.**

Se deben de retirar procedimientos obsoletos para evitar confusiones entre las personas que los utilizan

### **1.10. Esquema de procedimientos<sup>5</sup>.**

Una estructura recomendada para el levantamiento de cada procedimiento es la siguiente:

- Titulo y aprobación del Documento.
- Registro de revisiones efectuadas a este documento.

#### **1.10.1. Objetivo.**

Debe describir de manera clara el "Por que" y el "Que" del procedimiento o la instrucción de trabajo, centrándose en aquellos aspectos que lo hace único. Debe ser entendido y entendible por todos los involucrados en el mismo, como por todos los que manejan el documento.

#### **1.10.2. Alcance.**

Debe indicar tanto las áreas como las situaciones donde el procedimiento será utilizado, además de hacer sus excepciones (es decir lo que excluye).

---

<sup>5</sup> [www.normasycertificaciones.com/el-manual-de-calidad](http://www.normasycertificaciones.com/el-manual-de-calidad)

### **1.10.3. Responsables.**

Indica la(s) posición(es), que tienen la responsabilidad de ejecutar las actividades descritas en el documento y los responsables por que se cumpla el mismo, se convendrá mencionar solo cargos y nunca hacer referencia en forma personal.

### **1.10.4. Procedimiento.**


Debe de describir en forma detallada y en el orden cronológico las actividades que deben llevarse a cabo para el aseguramiento de la calidad de los productos y/o servicios que se esperan obtener.

### **1.10.5. Flujo grama.**

Muestra de forma detallada que se debe realizar una tarea. Es la representación grafica que muestra la sujeción de los pasos de que consta un procedimiento. Estos diagramas tienen un alcance determinado, ya que permiten tener dentro de la organización una mayor simplificación del trabajo, además de determinar la posibilidad de combinar o readaptar la secuencia de las operaciones para una mejor circulación física y permitiendo mejorar alguna operación, combinándola con otra parte del proceso, eliminando demoras y mejorando la distribución de la planta.

### 1.10.5.1. Simbología utilizada en los flujos Gramas<sup>6</sup>.

Tabla 1

					
Símbolo de operación, dentro del cual se hace una breve descripción	Líneas de flujo, que indican el camino que une los elementos del diagrama.	Símbolo de decisión, a partir del cual el proceso se divide en dos caminos.	Símbolo para marcar el comienzo o el fin de un proceso.	Símbolo de operación manual.	Símbolo de documento

### 1.10.6. Documentación de Referencia.

Debe mencionar todos aquellos documentos, normas, libros, artículos, etc. que se usaron para elaborar el procedimiento o la instrucción de trabajo, y además los que deben usar durante la ejecución de los pasos. Esta referencia debe indicar tipo, serial, título, autor, edición y página sino que debe referirse a como y donde ubicarla.

En los casos de difícil acceso a la misma, y que sea necesaria para la realización de algunos de los pasos descritos, debe proveerse una copia de la misma como un anexo del procedimiento.

### 1.10.7. Registros.

Lista los números y nombres de los formularios, reportes y pantallas asociados al proceso que se utilizan para el monitoreo de las actividades y para la revisión y prueba necesarias para el asesoramiento de la calidad.

<sup>6</sup> [www.geocities.com/Euroka/ofice/4595/herramientas](http://www.geocities.com/Euroka/ofice/4595/herramientas)



#### **1.10.8. Glosario.**

Refiere los términos y/o abreviaturas empleadas en el texto del documento.

#### **1.10.9. Anexos.**

Refiere el conjunto de documentos asociados al proceso

#### **1.10.10. Información de control.**

Debe de incluir los siguientes puntos:

- Nombre de la empresa, división y sección.
- Título del documento.
- Numero de documento.
- Fecha de publicación y revisión de documento.
- Nombre y del autor del documento y de la persona autorizada a aprobar.

#### **1.11. Instrucciones de trabajo.**

Estos documentos son descripciones con el máximo nivel de detalle, de tareas u operaciones muy específicas dentro de la empresa, muchas veces referidas al proceso productivo.

Las instrucciones suelen estar adaptadas a equipos, instalaciones y actividades o procesos específicos que pueden incidir en la calidad del producto o servicio, por ejemplo:

- Instrucciones de calibración y ensayo.
- Instrucciones para la elaboración de criterios de inspección.
- Método de embalaje.
- Especificaciones de procesos.
- Dibujos o planos.

La estructura y el contenido de las instrucciones de trabajo son similares al de los procedimientos del sistema de calidad

### **1.12. Registros de calidad.**

Los registros de calidad proveen evidencias objetivas del grado de cumplimiento de los productos, con la conformidad requisitos de calidad y el funcionamiento eficaz del sistema de gestión la calidad.

Garantiza la trazabilidad y como ayuda de las acciones correctivas y preventivas, además se conserva como evidencia de las actividades.

- Cuanto se ha logrado con los objetivos de calidad.
- El nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente con el servicio y/o producto.
- Los resultados obtenidos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Base para analizar las tendencias de calidad.
- Acciones correctivas emprendidas para su eficiencia.
- Desempeño de subcontratistas.
- Habilidades y adiestramiento del personal.

Todos los registros de la calidad deben ser legibles y deben estar guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioro o el daño, y que evite su pérdida. Se deben establecer y registrar el tiempo de conservación de los registros de la calidad. Si así está establecido contractualmente, los registros de la calidad deben estar a disposición del cliente o de su representante durante un periodo de tiempo convenido, para que puedan ser evaluados.

Las responsabilidades para la preparación de los registros deberían ser consideradas en la documentación del sistema de Gestión de la Calidad.

**NOTA:** Generalmente los registros no están bajo control de modificación, puesto que los registros no están sujetos a cambio.<sup>7</sup>

### **1.13. Planes de calidad<sup>8</sup>.**

Un plan de la calidad es una parte de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

El plan de la calidad necesita referirse sólo al sistema de Gestión de la Calidad documentado, mostrando cómo éste ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la organización logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proceso, proyecto o contrato particular.

El alcance del plan de la calidad debería estar definido. El plan de la calidad puede incluir procedimientos, instrucciones de trabajo, y/o registros únicos.

### **1.14. Especificaciones<sup>9</sup>.**

Las especificaciones son documentos que establecen requisitos. Las especificaciones en este Informe Técnico no se tratan en detalle porque son únicas para el producto/organización.

### **1.15. Documentos externos.**

La organización debería considerar los documentos externos y su control en su Sistema de Gestión de la Calidad documentado. Los documentos externos pueden incluir planos del cliente, especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos y manuales de mantenimiento.

---

<sup>7</sup> ISO 10013: DIRECTRICES DE GESTION DE CALIDAD(4.11)

<sup>8</sup> ISO 10013: DIRECTRICES DE GESTION DE CALIDAD(4.8)

<sup>9</sup> ISO 10013: DIRECTRICES DE GESTION DE CALIDAD(4.8)



## **1.16. Directrices para la documentación del Sistema Gestión de Calidad<sup>10</sup>.**

### **1.16.1. Objeto y campo de aplicación.**

Este Informe Técnico proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización. El uso de estas directrices ayudará a establecer un sistema documentado como el requerido por la norma de Sistema de Gestión de la Calidad que sea aplicable.

Este informe técnico puede ser utilizado para documentar otros sistemas de gestión diferentes al de la familia ISO 9000, por ejemplo los sistemas de gestión ambiental y los de gestión de la seguridad.

**NOTA:** Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.

## **1.17. Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad<sup>11</sup>.**

La forma de organizar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad normalmente sigue a los procesos de la organización o a la estructura de la norma de calidad aplicable, o a una combinación de ambas. Puede utilizarse cualquier otra forma de organizarla que satisfaga las necesidades de la organización.

La estructura de la documentación utilizada en el Sistema de Gestión de la Calidad puede describirse en forma jerárquica. Esta estructura facilita la distribución, conservación y entendimiento de la documentación. El anexo A ilustra una jerarquía típica de la documentación del sistema de gestión de la calidad. El desarrollo de una jerarquía depende de las circunstancias de la organización.

---

<sup>10</sup> Norma ISO 10013 DIRECTRICES DE GESTION DE CALIDAD(1)

<sup>11</sup> Norma ISO 10013 DIRECTRICES DE GESTION DE CALIDAD(4)



La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- La competencia del personal.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede incluir definiciones. El vocabulario utilizado debería estar de acuerdo con las definiciones y términos normalizados, los cuales son referenciados en la Norma ISO 9000 o en un diccionario de uso general.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad usualmente incluye lo siguiente:

- Política de la calidad y sus objetivos.
- Manual de la calidad.
- Procedimientos documentados.
- Instrucciones de trabajo.
- Formularios.
- Planes de la calidad.
- Especificaciones.
- Documentos externos.
- Registros.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede estar en cualquier tipo de medio, tales como papel o medios electrónicos.

### **1.18. Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad<sup>12</sup>.**

La organización debe de establecer, documentar, implementar, mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional:

La organización debe:

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse la disponibilidad de recursos e información necesarios para asegurarse de tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

### **1.19. Requisitos de documentación.**

La documentación de gestión de calidad debe de incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de sus objetivos de calidad.
- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de calidad.
- Un manual de calidad.

---

<sup>12</sup> Norma ISO 9001:2008: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD- REQUISITOS

- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.
- Los documentos incluidos, los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de procesos.

#### **1.20. Manual de calidad<sup>13</sup>.**

La organización debe de establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles, justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **1.21. Control de documentos<sup>14</sup>.**

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad deben de controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.2 (control de registros)<sup>15</sup>

Deben de establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

---

<sup>13</sup> Norma ISO 9001:2008: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD- REQUISITOS(4.2.2)

<sup>14</sup> Norma ISO 9001:2008: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD- REQUISITOS(4.2.3)

<sup>15</sup> Mas información en el siguiente acápite



- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican y que se controlan su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de se mantengan por cualquier razón.

#### **1.22. Control de registros<sup>16</sup>.**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad deben controlarse.

La organización debe de establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben de permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **2. Uso de los principios de Gestión de la Calidad.**

En el modelo del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización se han creado directrices para que el la dirección pueda conducir a su organización, hacia mejoras del desempeño, dentro de una estructura de procesos interrelacionados, reflejando de esta manera las mejores practicas para la Gestión de la Calidad.

---

<sup>16</sup> Norma ISO 9001:2008: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD- REQUISITOS(4.2.4)

La orientación para la dirección presentada en la norma internacional se basa en ocho principios de gestión de la calidad.

- **Organización enfocada al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas.
- **Liderazgo de la dirección:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos también deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede implicarse completamente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** el personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en los procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como un proceso, La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación y la interacción de estos procesos, así como su gestión puede denominarse enfoque basado en los procesos.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y a la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** “la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta”.
- **Enfoque (objetivo) basado en hechos para la toma de decisiones:** “las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información”.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** “una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> <sup>17</sup> Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. (cesar camisón, Sonia cruz, Tomas Gonzales) Pág. 371

### **3. ¿Qué es ISO?**

ISO (International Organization for Standardization) es el organismo internacional que elabora los estándares internacionales de las organizaciones y son publicados como normas internacionales.<sup>18</sup>

El rol de la Organización Internacional para la Normalización (ISO) es identificar, desarrollar y publicar estándares.

Son una serie de normas internacionales de estandarización, para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Encaminadas a medir y controlar la administración y aseguramiento de la calidad de toda organización pública y privadas. Estas normas contienen los lineamientos mínimos que debe tener una organización para que pueda ser reconocida mundialmente como gestora del aseguramiento de la calidad, además que son normas genéricas.

Estas normas encaminan al desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo, facilitando el cambio internacional de bienes y servicios y la cooperativa que se desarrolla en las esferas de las actividades, intelectuales, científica, tecnológica y económica.

ISO es sinónimo de IGUAL y al ESTANDAR, por lo que contribuye a romper las barreras técnicas para comercializar la estandarización internacionales establecidas para muchas tecnologías en diversos campos.

La organización ISO es compatible con las disciplinas de otros Sistemas de Gestión de la Calidad, debido al progreso la liberación del mercado sirve como lengua de comercio.

Las normas ISO especifican los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para utilizarlas cuando la capacidad de una organización (para proveer productos y servicios en conformidad) necesita ser demostrada.

---

<sup>18</sup> Gestión de la calidad, cesar camisón, Sonia cruz, Tomas Gonzales. Pág. 362



Se busca satisfacer al cliente, cumpliendo o superando sus requisitos, mediante la aplicación de la mejora continua y la prevención de las no conformidades.

La intención de esta norma internacional es que todos sus requisitos sean aplicables, no obstante en ciertas situaciones puede aceptarse su adecuación.

La organización ISO exige una revisión de sus normas de forma periódica, para asegurar que son actuales y satisfacen las necesidades de los usuarios.

### 3.1. Cuadro de desarrollo de las clausulas de la norma 9001:2008.<sup>19</sup>

Tabla 2

1. Objetivo y Campo de aplicación.	
1.1 Generalidades	<p>Esta norma especifica los requisitos para un sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables al cliente.</li><li>➤ Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.</li></ul>
1.2. Aplicación	<p>Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.</p>
2. Referencias normativas	<p>Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento en referencia (incluyendo cualquier modificación).</p>

<sup>19</sup> <http://www.norma/iso/9001/2008/.pdf>



<b>3. Términos y Definiciones</b>	<p>Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la ISO 9000.</p> <p>A lo largo de la esta norma Internacional, cuando se utilice el termino “producto”, este puede significar también “servicio”.</p>
<b>4. Sistema de Gestión</b>	
<b>Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.</b>	
<b>4.1</b> Requisitos generalidades	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, la secuencia e interacción de los procesos. Determinar los criterios y métodos de control, seguimiento y medición de los procesos, implementar las acciones para alcanzar los objetivos planificados.
<b>4.2. Requisitos de la documentación.</b>	
<b>4.2.1</b> Generalidades	La documentación debe incluir: declaraciones de una política de calidad y objetivos de calidad, un manual de calidad, procedimientos documentados y registros requeridos y los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
<b>4.2.2</b> Manual de Calidad	Incluye alcance, detalles y justificación del Sistema de Gestión de la Calidad, procedimientos documentados o referencias a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos.
<b>4.2.3</b> Control de los Documentos	Establecer Procedimiento documentado que defina controles para; aprobación, revisión, actualización, cambios y estado de versión vigente de los documentos en los puntos de uso.

4.2.4 Control de los Registros.	Ubicación, protección, la recuperación, la retención y control de acceso.
<b>5 Responsabilidad de la dirección</b>	
<b>Contiene los requisitos y compromisos de la dirección con la calidad.</b>	
5.1. Compromiso de la dirección	Comunicar a la organización, establecer políticas de calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, revisión del sistema y disponibilidad de recursos.
5.2 Enfoque al Cliente	Identificar, definir, comprender las necesidades de los requisitos del cliente para aumentar la satisfacción del mismo.
5.3 Política de Calidad	Asegurarse de que la política de calidad sea adecuada al propósito de la organización, sometida a revisión, compromiso de mejora continua, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, es comunicada, comprendida e implementada en toda la organización y revisada continuamente.
<b>5.4. Planificación</b>	
5.4.1 Objetivos de Calidad	Documentar objetivos (consecuente con políticas y mejora continua) debe de ser medible. Deberá determinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de calidad.
5.4.2 Planificación del sistema de Gestión de la Calidad	Se realiza con el fin de con los requisitos citados en el apartado 4.1 así como los objetivos de calidad. Manteniéndose la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.
<b>5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	La dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas.

5.5.2 Representante de la dirección	<p>Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos, velar por el buen desempeño y cualquier necesidad de mejora continua.</p> <p>Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles.</p>
5.5.3 Comunicación Interna	<p>Procesos de comunicación apropiados dentro de la organización considerando la eficiencia del sistema de gestión de calidad.</p>
<b>5.6 Revisión por la dirección</b>	
5.6.1 Generalidades	<p>Revisar Sistemas de Gestión de la Calidad incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios incluyendo la política y objetivos de calidad.</p>
5.6.2 Información de entrada para la revisión	<p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los resultados de la auditoria.</li> <li>➤ Retroalimentación de los clientes.</li> <li>➤ Desempeño del proceso y conformidad del producto.</li> <li>➤ Estado de acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Acciones de seguimiento de revisión por la dirección previa.</li> <li>➤ Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.</li> <li>➤ Recomendaciones para la mejora.</li> </ul>
5.6.3 Resultados de la revisión	<p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las mejoras de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.</li> <li>➤ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.</li> <li>➤ Las necesidades de recursos.</li> </ul>



<b>6 Gestión de los recursos</b>	
<b>Los tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Se contienen los requisitos exigidos.</b>	
6.1 Provisión de recursos	Se debe de implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad mejorando continuamente su eficiencia, mediante el cumplimiento de los requisitos.
<b>6.2 Recursos Humanos</b>	
6.2.1 Generalidades	El personal que realice los trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto debe de ser competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	<p>La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la competencia necesaria para el personal que realice trabajos que afecten la conformidad del producto.</li> <li>➤ Proporcionar formación para lograr la competencia necesaria.</li> <li>➤ Evaluar la eficiencia de las acciones tomadas.</li> <li>➤ Asegurarse de que su personal es consciente de la importancia de sus actividades.</li> <li>➤ Registros apropiados de la revisión de la formación, habilidades y experiencias.</li> </ul>
<b>6.3 Infraestructura</b>	<p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados.</li> <li>➤ Equipos para procesos y servicios de apoyo.</li> </ul>
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	Salud e higiene, método de trabajo, ética y condiciones ambientales.



<b>7 Realización del producto.</b>	
<b>Aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.</b>	
<b>7.1 Planificación de la realización del producto</b>	Identificar y gestionar los procesos que afectan a la calidad de los productos y/o servicio. Se deben definir métodos, control de procesos, parámetros, normas, mediciones y los registros para que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente.</b>	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Identificar los requisitos establecidos por el cliente.</li><li>➤ Requisitos del producto.</li><li>➤ Requisitos legales.</li><li>➤ Requisitos adicional determinado por la organización.</li></ul>
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionada con el producto	Cada compromiso para proveer un producto deberá de ser analizado para asegurar que la organización tendrá la capacidad para cumplir con los requisitos, definidos para los productos y/o servicios.
7.2.3 Comunicación con el cliente.	Son los requisitos de la organización relativos a la: Información sobre el producto, las consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones y retroalimentaciones del cliente, acerca del producto.
7.3.1 Diseño y Desarrollo.	Debe de incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Las etapas del diseño y desarrollo.</li><li>➤ La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.</li><li>➤ Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.</li></ul>

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	Deben de incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los requisitos funcionales y de desempeño.</li><li>➤ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</li><li>➤ La información proveniente de diseños previos similares.</li><li>➤ Cualquier otro requisito que esencial para el diseño y desarrollo.</li></ul>
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.	Los resultados del diseño y desarrollo deben incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.</li><li>➤ Proporcionar la información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.</li><li>➤ Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.</li><li>➤ Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.</li></ul>
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.	Se deberán en las etapas adecuadas del proceso realizar revisiones sistemáticas y desarrollo de acuerdo con lo planificado para: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.</li><li>➤ Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.</li></ul>
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.	Se debe de realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse que la salida del diseño cumple con los requisitos definidos.
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	Comprobación de que el producto y/o servicio cumple de acuerdo con los requisitos establecidos para asegurar de que el producto final es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada a uso previsto.

7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo.	Antes de realizar el cambio se debe determinar el efecto en el resto del diseño, así como entre las partes del producto y/o servicio.
<b>7.4 Compras</b>	
7.4.1 Proceso de compra	Evaluación del proceso de compra, para asegurarse que el producto y/o servicio adquirido esta en conformidad con los requisitos de la organización y selección de proveedores.
7.4.2 Información de compras.	Requisitos del producto, procedimiento, procesos y equipos, descripción clara del producto, documentación de las compras para la adecuación de las especificaciones de los requisitos, previamente para su circulación.
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicio comprados.	Tomando e implementando las disposiciones necesarias. Cuando se quiera verificar al proveedor la organización deberá especificar las disposiciones y el método de la verificación y liberación de los productos y/o servicios.
<b>7.5 Producción y prestación del servicio.</b>	
7.5.1 Control de la producción y prestación de servicio.	<p>La organización deberá controlar las operaciones de producción y servicios mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La disponibilidad de especificaciones del trabajo.</li> <li>➤ El empleo y el mantenimiento del equipo adecuado para la producción, instalación y provisión de servicio.</li> <li>➤ La disponibilidad de ambiente de trabajo apropiado.</li> <li>➤ La disponibilidad y el empleo de equipos de inspección, medición y ensayos adecuados.</li> <li>➤ La implantación de las actividades adecuadas de monitoreo e inspección.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Las medidas para la identificación del nivel del producto y/o servicio, respecto a las actividades requeridas de medición y verificación.</li><li>➤ Los métodos apropiados para la emisión y entrega de los productos y/o servicio.</li></ul>
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	<p>La organización debe establecer las disposiciones incluyendo cuando sea aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.</li><li>➤ La aprobación de equipos y calificación del personal.</li><li>➤ El uso de métodos de uso específico.</li><li>➤ Los requisitos de los registros.</li><li>➤ La revalidación.</li></ul>
7.5.3 Identificación y trazabilidad	<p>La organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).</p>
7.5.4 Propiedad del cliente.	<p>La organización debe de cuidar las propiedades del cliente, mientras se encuentran bajo la supervisión de la organización, o esta siendo utilizada por ella. Cualquier extravió será informado al cliente.</p>
7.5.5 Preservación del producto	<p>La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Lo cual debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.</p>



<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<p>El equipo de medición debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de sus intervalos.</li> <li>➤ Ajustarse a reajustarse según sea necesario.</li> <li>➤ Identificarse para poder determinar el estado de calibración.</li> <li>➤ Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.</li> <li>➤ Protegerse contra el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.</li> </ul>
<b>8 Medida, análisis y mejora.</b>	
<p><b>Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos.</b></p>	
<b>8.1 Generalidades</b>	<p>Se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ demostrar la conformidad del producto.</li> <li>➤ Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>➤ Mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
<b>8.2 Seguimiento y medición.</b>	
<b>8.2.1 Satisfacción del cliente.</b>	<p>Utilizando la satisfacción del cliente como una medida básica de la salida del sistema y auditoria interna, se evalúa la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
<b>8.2.2 Auditoria internas.</b>	<p>La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple las:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y los requisitos del sistema de Gestión de la calidad establecidos por la organización.</li> <li>➤ La implementación de manera eficaz.</li> </ul>
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	Estos métodos deben de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
<b>8.3 Control del producto no conforme.</b>	<p>La organización debe de tratar los productos no conformes tomando acciones para eliminar las no conformidades detectadas de las siguiente maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente.</li> <li>➤ Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.</li> </ul>
<b>8.4 Análisis de los datos.</b>	<p>Se deberá establecer como un medio para determinar donde pueden realizarse las mejoras del Sistema de Gestión de Calidad. Se deben recolectar datos de las distintas fuentes, como resultado de las auditorías internas, quejas y/o reclamos de los clientes, acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Los datos deben suministrar información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La efectividad del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>➤ El curso de las operaciones del proceso.</li> <li>➤ La satisfacción del cliente.</li> <li>➤ La conformidad de los requisitos del usuario.</li> </ul>

<b>8.5 Mejoras</b>	
8.5.1 Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el uso de la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
8.5.2 Acciones Correctivas.	<p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar las no conformidades.</li><li>➤ Determinar las causas de la no conformidad.</li><li>➤ Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.</li><li>➤ Determinar e implementar las acciones necesarias.</li><li>➤ Registrar los resultados de las acciones tomadas.</li><li>➤ Revisar las acciones correctivas tomadas.</li></ul>
8.5.3 Acciones preventivas	<p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Identificación del producto y/o servicio y del proceso que genera las no conformidades.</li><li>➤ Investigación de las causas potenciales no conformadas en el producto y/o servicio, en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad y registro de resultados.</li><li>➤ Determinación de las acciones preventivas.</li><li>➤ Implementación de las acciones preventivas.</li><li>➤ Seguimiento para ver que las acciones preventivas tomadas es efectiva.</li></ul>



### 8.3 Modificaciones de las normas ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008.

La nueva norma ISO 9001, en versión 2008, no incorpora nuevos requisitos, sino cambios para aclarar los requisitos ya existentes en la Norma ISO 9001, de la versión 2000. Como se muestra a continuación:

Tabla 3

Nº de Capítulo ISO 9001:2000	TEXTO MODIFICADO(Adición)
1.1 Punto a), Punto b), Nueva Nota 2	a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
	b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
	<b>Nota 1.</b> En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ El producto destinado a un cliente o solicitado por él</li><li>➤ Cualquier resultado previsto resultante de los procesos de realización del producto.</li></ul>
	<b>Nota 2.</b> Los requisitos legales y reglamentarios son de connotación legal.
1.2 Pár. 3	Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad de la organización para proporcionar



	productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
2 Pár. 1	Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación). ISO 9000:2005, <i>Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario</i> .
3 Pár. 2, 3	No hay adiciones.
4.1 Punto a)	a) <b>Determinar</b> los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2).
4.1 Punto e)	Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de estos procesos.
4.1 Pár. 4	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.
4.1 Nota 1	<b>Nota 1.</b> Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto y la medición, el análisis y la mejora.

<p>4.1 Nuevas</p> <p>Notas 2 &amp; 3</p>	<p>Nota 2. Un proceso contratado externamente se identifica como aquel que es necesario para el sistema de gestión de la calidad de la organización pero que se ha decidido que lo desempeñe una parte externa a la organización.</p> <p>Nota 3. Asegurar que el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado del control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos;</li> <li>b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso;</li> <li>c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.</li> </ul>
<p>4.2.1 Punto c), Punto d)</p>	<p>c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma Internacional.</p> <p>d) los documentos, incluyendo los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p>
<p>4.2.1 Nota 1</p>	<p>NOTA 1. Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. El requisito de tener un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.</p>

4.2.3 Punto f)	f) asegurarse de que los documentos de origen externo, <b>que la organización determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad</b> , se identifican y que se controla su distribución.
4.2.4 Pár. 1	Los registros <b>establecidos</b> para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad <b>deben controlarse</b> .  <b>La organización debe establecer</b> un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación (localización y acceso), el tiempo de retención y la disposición de los registros.
5.5.2 Pár. 1	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección <b>de la organización</b> quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:
6.2.1 Pár. 1, Nueva Nota	El personal que realice trabajos que afecten a la <b>conformidad con los requisitos</b> del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.  <b>NOTA.</b> La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.
6.2.2 Título del apartado	Competencia, <b>formación y toma de conciencia</b> .



<p>6.2.2 Puntos a) &amp; b)</p>	<p>a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,</p> <p>b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.</p>
<p>6.3 Punto c)</p>	<p>c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).</p>
<p>6.4 Nueva Nota</p>	<p>NOTA. El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).</p>
<p>7.1 Punto b), Punto c)</p>	<p>b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.</p> <p>c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.</p>
<p>7.2.1 Punto c), Punto d), Nueva Nota</p>	<p>c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.</p> <p>d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.</p> <p>NOTA. Las actividades posteriores a la entrega del producto incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.</p>



7.3.1 Nueva Nota	NOTA. La revisión del diseño y desarrollo, la verificación y la validación tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.
7.3.2 Pár. 2	Los elementos de entrada deben revisarse para verificar si son adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.
7.3.3Pár. 1	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada, para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.
7.3.3 Nueva Nota	NOTA. La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservar el producto.
7.5.1 Punto d)	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
7.5.2	La organización debe validar todos los procesos de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.
7.5.3Pár. 2	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.
7.5.3 Pár. 3	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4)

7.5.4 Pár. 1, Frase 3, Nota	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, <b>la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros</b> (véase 4.2.4).
	NOTA. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual <b>y los datos personales</b> .
7.5.5 Pár. 1	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto <b>para mantener la conformidad con los requisitos</b> . Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.
7.6 Título	Control de los <b>equipos</b> de seguimiento y de medición.
7.6 Pár. 1	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los <b>equipos</b> de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.
7.6 Punto a)	a) calibrarse o verificarse, <b>o ambos</b> , a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación <b>(véase 4.2.4)</b> .
7.6 Punto c)	<b>c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración.</b>
7.6 Pár. 4, Frase 3	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

7.6	NOTA. La confirmación de la capacidad del software para satisfacer la aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener su idoneidad para el uso.
8.1 Punto a)	a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
8.2.1	NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocio, las felicitaciones, las declaraciones de garantía, los informes de los comerciantes.
8.2.2 Nuevo Pár. 2	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.
8.2.2 Pár. 3	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).
8.2.2 Pár. 4, Nota	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
	NOTA. Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.
8.2.3 Pár. 1, Frase 3 Nota	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.



	<p>NOTA. Cuando se determinen los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>
8.2.4 Pár. 1, Pár. 2, Pár. 3	<p>La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.</p> <p>Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente</p> <p>La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a</p>
8.3 Pár. 1, Frase 2	<p>Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.</p>
8.4 Pár. 2, Nuevo punto	<p>Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:</p>



<p>d) Pár. 3, Pár. 4, Pár. 5</p>	<p>d) tomando acciones apropiadas para los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.</p>
	<p>Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p>
	<p>Quando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos</p>
	<p>Quando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p>
<p>8.5 Punto b), Punto c), Punto d)</p>	<p>b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4) c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), d) los proveedores. (véase 7.4)</p>
<p>8.5.2 Pár. 1, Punto f)</p>	<p>La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas</p>
<p>8.5.3</p>	<p>e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.</p>

### **3.2 ISO como base de mejoramiento continuo y de la Gestión Total de la Calidad.**

La ISO esta diseñada para aportar coherencia a las acciones, productos y servicios. Los elementos de la ISO 9001:2000 brindan a las empresas una base solida para lanzar y llevar a efecto un programa de mejoramiento continuo de calidad.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de:

- Políticas de calidad: después de lograr ciertos objetivos, la empresa debe fijarse otros nuevos, orientados al mejoramiento continuo de la calidad de sus productos y servicios.
- Revisión de la dirección: el ciclo de mejoramiento puede iniciarse bastante temprano, mediante un proceso eficaz de revisión por la dirección.
- Acciones correctivas: implica revelar y analizar periódicamente las no conformidades detectadas y determinar sus causas, describiendo programas de acciones correctivas y supervisando su eficiencia. Estas acciones están relacionadas directamente con el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Acciones preventivas: mediante el análisis de datos de desempeño, una organización puede determinar si se producirán no conformidades y en caso, tomar medidas para impedir que ocurran.
- Auditorias internas de la calidad: el análisis de datos de auditoria para identificar tendencias permite a las empresas centrarse en áreas donde las no conformidades van en declive.<sup>20</sup>

Todos los datos obtenidos del proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, proporcionar información suficiente para iniciar proyectos de mejoramiento de la calidad.

---

<sup>20</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/44/mejinnoproceso.htm>

### **3.3 Directrices para el mejoramiento de la calidad.**

- Conceptos fundamentales del mejoramiento de la calidad.
- Gestión para el mejoramiento de la calidad.
- Metodología para el mejoramiento de la calidad.
- Herramientas y técnicas de apoyo para el mejoramiento de la calidad.

### **3.4 ISO 9000 y la Gestión Total de la Calidad.**

El sistema de la calidad ISO 9000 es una característica esencial de la gestión total de la calidad. Esta es una forma de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

La norma ISO 9000 se basa en la satisfacción de los requisitos del cliente. La calidad depende tanto de lo que recibe la empresa, como de lo que hace en ella. La ISO 9000 impone un requisito para los sistemas de compra cuyo cumplimiento implica; entre otras cosas, recabar datos y llevar registro del desempeño de los proveedores.

### **4 Mejora continua.**

La mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, mediante:

- Análisis y evaluación de la situación existente.
- Objetivos de la empresa.
- Implementación de posibles soluciones.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación.
- Formalización de los cambios.



Los resultados se revisan para detectar las oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes.

#### **4.1. Proceso de Mejora Continúa.**

- Para establecer una metodología clara para la comprensión de la secuencia de actividades o pasos que debemos de aplicar para la Mejora Continua de los procesos, primero, el responsable del área debe saber que mejorar. Esta información se basa en el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos locales de la organización.

Ciclo de actividades de Mejora Continúa:

- Estudiar el proceso, cambios para mejorarlo, organización y plan de implementación.
- Aplicación del plan y del cambio.
- Observación de los efectos.
- Analizar los resultados y corregir.
- El proceso reinicia el ciclo y se repite.<sup>21</sup>

#### **4.2 Ciclo de Mejora Continúa.**

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para corregir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y medición de los procesos de los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

---

<sup>21</sup><http://www.icao.int/icao/en/ro/nacc/meetings/2002AirportMgmt/docs/03PropuestaHerramientasparaMejoraContinua.pdf>



- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente del desempeño de los procesos.<sup>22</sup>

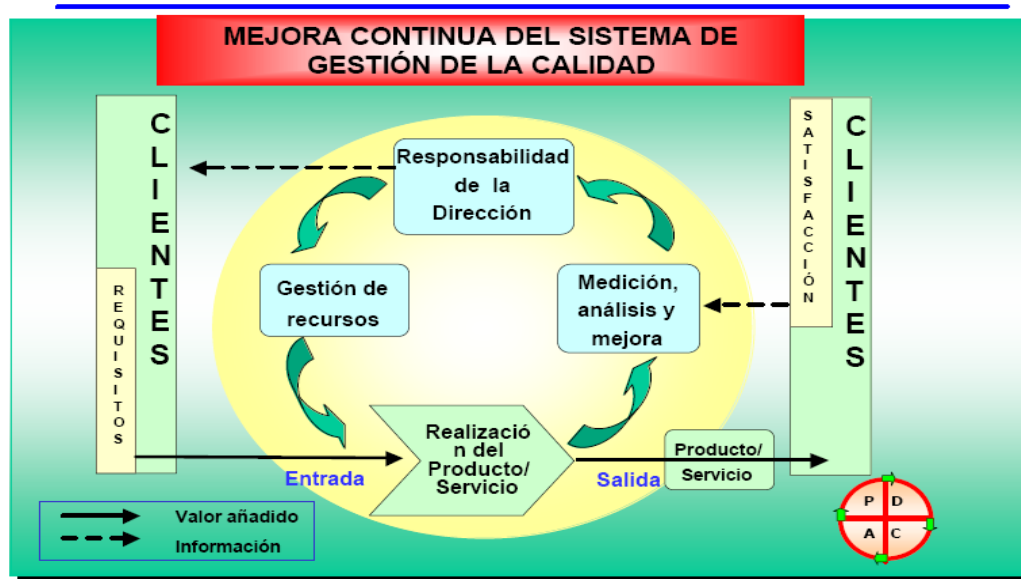


Figura 1

#### 4.2. Herramientas de la Mejora Continúa.

Son herramientas simples utilizadas en la mejora de la calidad, de carácter sencillo y visual:

- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de causa-efecto.
- Estratificación.
- Hoja de verificación.
- Histograma.
- Diagrama de dispersión.
- Grafico de control<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/136.htm>

<sup>23</sup> <http://www.icao.int/icao/en/ro/nacc/meetings/2002AirportMgmt/docs/03PropuestaHerramientasparaMejoraContinua.pdf>

## **5. Gestión por proceso.**

El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida resolución de los mismos. Sin la necesidad de mejorar el resto de elementos que funcionan de manera correcta. Lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse el exigente y cambiante mercado.<sup>24</sup>

Es un enfoque total al cliente externo desplegado al interior de la compañía, sus necesidades (estándar mínimo), y sus expectativas (subjetivo), siendo el cumplimiento de estas últimas las que generan valor agregado al producto o servicio.

La calidad, objetivamente no existe. Es un algo que encierra siempre una subjetividad. Alguien tiene que fijar que los patrones de comparación que definan las características que debe tener un producto para considerarlo de calidad.

Las normas ISO consisten en una certificación de que la empresa está preparada para certificarse y trabajar, para tener la calidad (características), que se espera de un determinado producto o servicio (conformidad estable u especificaciones).

---

<sup>24</sup> [http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_enfoque\\_procesos.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enfoque_procesos.html)


**VII. Manual de Calidad**

*Manual de Calidad*



*Callejas Sequeira e Hijos, S.A.*



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:1/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## **0. Descripción del Manual de Calidad.**

### **0.0. Introducción.**

El presente Manual refleja la convicción de que el sistema administrativo de calidad contribuye a satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos.

Es la intención de Callejas Sequeira e Hijos, S.A demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y cumplimiento para todos los trabajadores de la empresa, que deben velar por su confidencialidad y control, para lo cual dispondrán de copias controladas.

El Manual de Calidad de Callejas Sequeira e Hijos S.A esta estructurado según las ítems de la norma ISO 9001:2008 cumpliendo requerimientos y lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad en donde se controlan los cambios realizados, se incorpora una matriz de firmas del Comité de Mejora y se considera un listado de la totalidad de los procesos en las áreas de servicio al cliente, compra y Recursos Humanos con los requisitos y las normativas aplicables, todo ello para poder realizar una mejor planificación administrativa y organizativa de la empresa y de esta forma poder constatar las actividades que se desarrollan en ella, estableciendo una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en las áreas involucradas, para el cumplimiento de sus funciones y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en el servicio, tomando como referencia los requisitos de la norma ISO 9001:2008.






 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>		<b>Página:2/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>		
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>		
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>		
<b>Control de Cambios y Mejoras.</b>				

Tabla 4

Sección	Descripción del cambio o mejora
<b>En todo el manual</b>	La modificación del manual de calidad es la ampliación y actualización de redacción en todos los puntos de las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos.
<b>Sección 1.6</b>	Creación de los objetivos de calidad de la empresa.
<b>Sección 1.6</b>	Modificación del organigrama general de la empresa y actualización de nuevos puestos.
<b>Sección 1.9</b>	Reactivación del Comité de Unidad de Mejora.
<b>Sección 2.</b>	Modificación y actualización de referencias normativas.
<b>Sección 4.2.2.1.</b>	Creación de la descripción de la relación de los procesos de la empresa.
<b>Sección 4.2.3.</b>	La ampliación de los procesos del sistema de gestión de calidad agregándose nuevos procedimientos.
<b>Sección 4.2.1.</b>	Se agregaron nuevos registros del sistema de gestión de calidad.
<b>Sección 5.2</b>	Se modificaron, ampliaron y crearon nuevos procedimientos y registros para su debido control.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:3/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Control de Cambios y Mejoras.</b>			

<b>Sección 6.2</b>	Se ampliaron y definieron los lineamientos para gestionar los Recursos Humanos de la empresa.
<b>Sección 6.22</b>	Modificaciones en los nuevos procedimientos y formatos que refieran al desarrollo y capacitación personal.
<b>Sección 6.3</b>	Creación de planes para la mejora continua de la infraestructura.
<b>Sección 7.4.1</b>	Actualización y modificación de los procedimientos y formatos relacionados con la Gestión de Compras.
<b>Sección 7.4.3</b>	Elaboración de procedimientos de Productos No Conformes que aplique a todos los procesos.
<b>Sección 7.6</b>	Creación de procedimientos formatos y planeación respecto a los requerimientos de Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.
<b>Sección 8.2.1</b>	Elaboración de Procedimientos que con respecto a los requerimientos de la Satisfacción al Cliente.
<b>Sección 8.5.1</b>	Realización de acciones de mejora.
<b>Sección 8.5.2</b>	Creación de acciones que eliminen no conformidades.
<b>Sección 8.5.3</b>	Determinación de acciones que puedan incurrir a no conformidades.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:4/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	


### Matriz de Aprobación

**Aprobó: COMITÉ DE UNIDAD DE MEJORA**

**Tabla 5**

<b>Comité</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
<b>Representante Legal de la Junta Directiva.</b>	<b>Lic. Blanca Callejas.</b>	
<b>Gerente General.</b>	<b>No hay en este momento.</b>	
<b>Responsable de Control de Calidad.</b>	<b>Ing. Carolina López López.</b>	
<b>Jefe de Operaciones y Recursos Humanos.</b>	<b>Lic. Jader López Gutiérrez.</b>	
	<b>Lic. Rodolfo Lacayo Barahona.</b>	




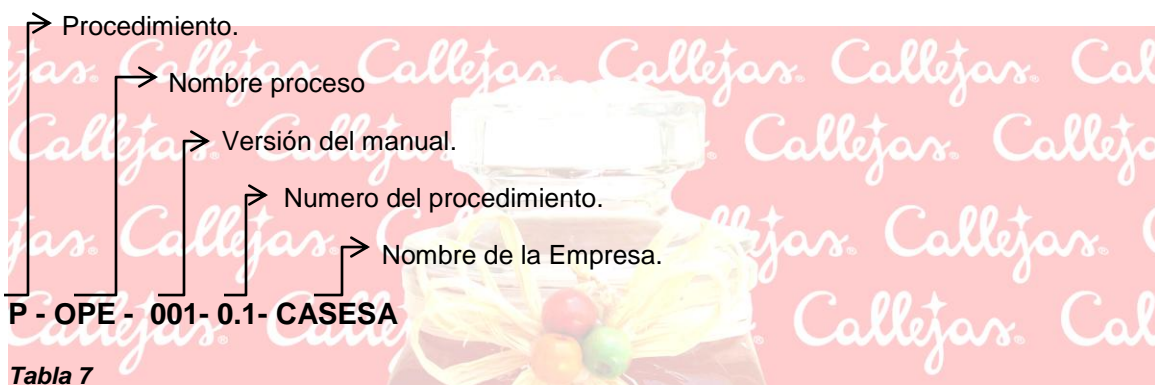
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:5/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación del Manual de Calidad.</b>			




<b>PR: PROCESOS</b>	
<b>0.1: COMPRAS</b>	<u><b>PR-OPE-001.01-CASESA</b></u>
<b>0.3: RECURSOS HUMANOS</b>	<u><b>PR-OPERRHH-001.02-CASESA</b></u>
<b>0.2: SERVICIO AL CLIENTE</b>	<u><b>PR-SC-001.03-CASESA</b></u>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:6/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			



<b>P: COMPRAS.</b>	
<b>01:</b> Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.	<u><b>P-SC-001.01CASESA</b></u>
<b>0.2:</b> Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de la planta.	<u><b>P-SC- 001.02-CASESA</b></u>
<b>03:</b> Procedimiento de Calibración de Equipos de Medición.	<u><b>P-SC-001.03-CASESA</b></u>
<b>P: RECURSOS HUMANOS.</b>	
<b>0.1:</b> Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.	<u><b>P-OPERRHH-001.01-CASESA</b></u>
<b>0.2:</b> Inducción al Personal.	<u><b>P-OPERRHH-001.02-CASESA</b></u>
<b>0.3:</b> Capacitación y Desarrollo Personal.	<u><b>P-OPERRHH-001.03-CASESA</b></u>
<b>0.4:</b> Evaluación del Desempeño.	<u><b>P-OPERRHH-001.04-CASESA</b></u>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:7/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			

<b>0.5:</b> Pago de Nominas, Remuneración y Vacaciones	<a href="#">POPERRHH001.05CASESA</a>
<b>0.6:</b> Control de Asistencia.	<a href="#">P-OPERRHH-001.06-CASESA</a>
<b>0.7:</b> Control de Medicinas.	<a href="#">P-OPERRHH-001.07-CASESA</a>
<b>0.8:</b> Control de Combustibles.	<a href="#">P-OPERRHH-001.08-CASESA</a>
<b>0.9:</b> Integración y Actualización de Expediente de Personal.	<a href="#">P-OPERRHH-001.09-CASESA</a>
<b>P: SERVICIO AL CLIENTE.</b>	
<b>01:</b> Emisión de Facturas/ Recibos de Caja.	<a href="#">P-SC-001.01-CASESA</a>
<b>02:</b> Cartera y Cobro.	<a href="#">P-SC-001.02-CASESA</a>
<b>03:</b> Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).	<a href="#">P-SC-001.03-CASESA</a>
<b>04:</b> Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.	<a href="#">P-SC-001.04-CASESA</a>
<b>05:</b> Devoluciones	<a href="#">P-SC-001.05-CASESA</a>
<b>06:</b> Ajuste de Inventario.	<a href="#">P-SC-001.06-CASESA</a>
<b>08:</b> Estadísticas y Ventas	<a href="#">P-SC-001.08-CASESA</a>
<b>09:</b> Solicitud de Crédito.	<a href="#">P-SC-001.09-CASESA</a>
<b>010:</b> Medición de la Satisfacción de Cliente.	<a href="#">P-SC-01.010-CASESA</a>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:8/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			

<b>P: SISTEMA DE GESTIÓN.</b>	
<b>01:</b> Control de Documento y Registro del Sistema de Gestión de la Calidad.	<a href="#">P-SGC-001.01-CASESA</a>
<b>02:</b> Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes.	<a href="#">P-SGC-001.02-CASESA</a>
<b>03:</b> Acciones Preventivas y Correctivas.	<a href="#">P-SGC-001.03-CASESA</a>





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:9/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Formatos de Proceso.</b>			




Tabla 8

<b>F: COMPRAS</b>	
<b>01:</b> Formato de Selección de Proveedores.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.01- CASESA</u></a>
<b>02:</b> Formato de Evaluación de Proveedores.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.02- CASESA</u></a>
<b>03:</b> Formato de Seguimiento de Proveedores.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.03- CASESA</u></a>
<b>04:</b> Hoja de Vida de Proveedor.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.04- CASESA</u></a>
<b>05:</b> Formato de Solicitud de Suministro.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.05- CASESA</u></a>
<b>06:</b> Formato de Compra y/o Servicio.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.06- CASESA</u></a>
<b>07:</b> Contrato de Compra- Venta de Frutas.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.07- CASESA</u></a>
<b>08:</b> Formato de Gestión y Control de Compras.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.08- CASESA</u></a>
<b>09:</b> Expediente de Equipos.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.09- CASESA</u></a>
<b>010:</b> Ficha Técnica de Equipo.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.010- CASESA</u></a>


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:10/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			

<b>011:</b> Orden de Trabajo.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.11- CASESA</u></a>
<b>012:</b> Formato de Plan de Trabajo.	<a href="#"><u>F- OPE - 001.12- CASESA</u></a>
<b>F: RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>01:</b> Solicitud de Empleo.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.01-CASESA</u></a>
<b>02:</b> Perfil Único	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.02-CASESA</u></a>
<b>03:</b> Análisis de Puesto.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.03-CASESA</u></a>
<b>04:</b> Solicitud de Empleado.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.04-CASESA</u></a>
<b>05:</b> Inducción al Puesto de Trabajo	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.05-CASESA</u></a>
<b>06:</b> Listado de Capacitación de Capacitación y Entrenamiento.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.06-CASESA</u></a>
<b>07:</b> Detección de Necesidades de capacitación y entrenamiento.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.07-CASESA</u></a>
<b>08:</b> Perfil de Capacitación y Entrenamiento.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.08-CASESA</u></a>
<b>09:</b> Registro de Capacitación Interna.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.09-CASESA</u></a>
<b>010:</b> Plan Semestral de Capacitación y Entrenamiento.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.010-CASESA</u></a>
<b>011:</b> Registro de Asistencia	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.011-CASESA</u></a>
<b>012:</b> Evaluación del Desempeño.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.012-CASESA</u></a>
<b>013:</b> Hoja de Evaluación.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.013-CASESA</u></a>
<b>014:</b> Justificación de Incidencias de Personal.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.014-CASESA</u></a>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:11/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			

<b>015:</b> Reportes de Pago de Nominas.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.015-CASESA</u></a>
<b>016:</b> Comprobantes de Pago.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.016-CASESA</u></a>
<b>017:</b> Descuento por Faltas y Retardos	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.017-CASESA</u></a>
<b>018:</b> Control de Asistencia.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.018-CASESA</u></a>
<b>019:</b> Diagnostico de Puntualidad y Asistencia.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.019-CASESA</u></a>
<b>020:</b> Orden de Recetas Medicas.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.020-CASESA</u></a>
<b>021:</b> Orden de Combustible.	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.021-CASESA</u></a>
<b>022:</b> Requisitos para expedientes de personal	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.022-CASESA</u></a>
<b>023:</b> Tarjetas de Asistencia	<a href="#"><u>F-OPERRHH-001.023-CASESA</u></a>
<b>F: Servicio al Cliente.</b>	
<b>01:</b> Facturas de Cajas.	<a href="#"><u>F-SC-001.01-CASESA</u></a>
<b>02:</b> Recibos de Caja.	<a href="#"><u>F-SC-001.02-CASESA</u></a>
<b>03:</b> Orden de Pedido a Producción.	<a href="#"><u>F-SC-001.03-CASESA</u></a>
<b>04:</b> Orden de Devolución	<a href="#"><u>F-SC-001.04-CASESA</u></a>
<b>05:</b> Devolución	<a href="#"><u>F-SC-001.05-CASESA</u></a>
<b>06:</b> Ajuste de Inventario.	<a href="#"><u>F-SC-001.06-CASESA</u></a>



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:12/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Codificación de Procedimientos.</b>			

<b>07:</b> Recepción de Quejas y Reclamos.	<a href="#"><u>F-SC-001.07-CASESA</u></a>
<b>08:</b> Medición de la Satisfacción del Cliente Interno.	<a href="#"><u>F-SC-001.08-CASESA</u></a>
<b>09:</b> Medición de la Satisfacción del Cliente Externo.	<a href="#"><u>F-SC-001.09-CASESA</u></a>
<b>010:</b> Registro de Satisfacción del Cliente.	<a href="#"><u>F-SC-001.010-CASESA</u></a>
<b>011:</b> Planeación de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente	<a href="#"><u>F-SC-001.011-CASESA</u></a>
<b>012:</b> Solicitud de Crédito	<a href="#"><u>F-SC-001.012-CASESA</u></a>
<b>F: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>	
<b>01:</b> Listado de Registro de Calidad.	<a href="#"><u>F-SGC-001.01-CASESA</u></a>
<b>02:</b> Tratamiento de Productos No Conformes	<a href="#"><u>F-SGC-001.02-CASESA</u></a>
<b>03:</b> Requerimiento por Cambio de Documento.	<a href="#"><u>F-SGC-001.03-CASESA</u></a>
<b>0.4:</b> Solicitud de Acciones Correctivas.	<a href="#"><u>F-SGC-001.04-CASESA</u></a>
<b>0.5:</b> Solicitud de Acciones Preventivas.	<a href="#"><u>F-SGC-001.05-CASESA</u></a>





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:13/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Listado de Codificación de Flujo grama de Procedimientos.</b>			




Tabla 9

<b>FL: COMPRAS.</b>	
<b>01:</b> Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.	<a href="#"><u>FL- SC - 001.01- CASESA</u></a>
<b>02:</b> Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de la planta.	<a href="#"><u>FL- SC - 001.02- CASESA</u></a>
<b>03:</b> Calibración de Equipos de Medición.	<a href="#"><u>FL- SC - 001.03- CASESA</u></a>
<b>FL: RECURSOS HUMANOS.</b>	
<b>01:</b> Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.01-CASESA</u></a>
<b>02:</b> Inducción al Personal.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.02-CASESA</u></a>
<b>03:</b> Capacitación y Desarrollo Personal.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.03-CASESA</u></a>
<b>04:</b> Evaluación del Desempeño.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.04-CASESA</u></a>


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:14/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Listado de Codificación de Flujo grama de Procedimientos.</b>			

<b>05:</b> Pago de Nominas, Remuneración y Vacaciones.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.05-CASESA</u></a>
<b>06:</b> Control de Asistencia.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.06-CASESA</u></a>
<b>07:</b> Control de Medicinas	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.07-CASESA</u></a>
<b>08:</b> Control de Combustibles.	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.08-CASESA</u></a>
<b>0.9:</b> Integración y Actualización de Expediente	<a href="#"><u>FL-OPERRHH-001.09-CASESA</u></a>
<b>FL: SERVICIO AL CLIENTE.</b>	
<b>01:</b> Emisión de Facturas/ Recibos de Caja	<a href="#"><u>FL-SC-001.01-CASESA</u></a>
<b>02:</b> Cartera y Cobro.	<a href="#"><u>FL-SC-001.02-CASESA</u></a>
<b>03:</b> Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas)	<a href="#"><u>FL-SC-001.03-CASESA</u></a>
<b>04:</b> Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.	<a href="#"><u>FL-SC-001.04-CASESA</u></a>
<b>05:</b> Devoluciones.	<a href="#"><u>FL-SC-001.05-CASESA</u></a>
<b>06:</b> Ajuste de Inventario.	<a href="#"><u>FL-SC-001.06-CASESA</u></a>
<b>08:</b> Estadísticas y Ventas.	<a href="#"><u>FL-SC-001.08-CASESA</u></a>
<b>09:</b> Solicitud de Crédito.	<a href="#"><u>FL-SC-001.09-CASESA</u></a>
<b>010:</b> Medición de la Satisfacción de Cliente.	<a href="#"><u>FL-SC-001.010-CASESA</u></a>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:15/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Listado de Codificación de Flujo grama de Procedimientos.</b>			

<b>FL: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.</b>	
<b>01:</b> Control de Documento y Registro del Sistema de Gestión de la Calidad.	<a href="#">FL-SGC-001.01-CASESA</a>
<b>02:</b> Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes.	<a href="#">FL-SGC-001.02-CASESA</a>
<b>03:</b> Acciones Preventivas y Correctivas.	<a href="#">FL-SGC-001.03-CASESA</a>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:16/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Listado de Codificación de Matrices.</b>			

Matrices.  
 Nombre de Proceso.  
 Versión del manual  
 Tipo de Procedimiento.  
 Nombre de la Empresa

**M- OPE - 001.01- CASESA**

Tabla 10

Matrices de Operación (Instructivos): COMPRAS	
01: Matriz de Gestión de Compras.	<u>M- OPE - 001.01- CASESA</u>
02: Matriz de Aseguramiento Metrológico.	<u>M- OPE - 001.02- CASESA</u>
03: Matriz de Gestión de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.	<u>M- OPE - 001.02- CASESA</u>
04: Matriz de Elaboración de Presupuesto.	<u>M- OPE - 001.02- CASESA</u>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:17/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Listado de Codificación de Planes.</b>			





Diagram illustrating the breakdown of the code **PL-OPE-001.01-CASESA**:

- Planes
- Nombre de Proceso.
- Versión del manual
- Tipo de Procedimiento.
- Nombre de la Empresa

**PL-OPE-001.01-CASESA**

**Tabla 11**

<b>P: Planes de Operación</b>	
<b>01:</b> Plan de Calibración de Equipos de Medición.	<u><a href="#">PL-OPE-001.01-CASESA</a></u>
<b>02:</b> Plan de Mantenimiento e Infraestructura.	<u><a href="#">PL-OPE-001.01-CASESA</a></u>
<b>03:</b> Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.	<u><a href="#">PL-OPE-001.01-CASESA</a></u>

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:18/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 0.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 0.2. Objetivos del Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad tiene como objetivo referencias documentadas de los lineamientos de la filosofía del trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad en las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos, todo ello para poder realizar una mejor planificación administrativa y organizativa de la empresa y de esta forma poder constatar las actividades que se desarrollan en ella, estableciendo una guía para la aplicación de procedimientos de calidad en las áreas involucradas, para el cumplimiento de sus funciones y así lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios en el servicio, tomando como referencia los requisitos de la norma ISO 9001:2008.


#### 0.2.1. Alcance

El Manual de Calidad será de obligado cumplimiento y aplicación en las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos y quedan involucrados todos los trabajadores de cualquiera de las áreas antes mencionadas.

#### 0.2.2. Exclusiones

El presente manual de calidad, teniendo en cuenta las condiciones de ingresos y características propias de Callejas Sequeira e Hijos S.A, define como exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:19/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 7.3 Diseño y Desarrollo:

No aplica debido que no esta dentro del alcance del estudio monográfico, por tanto los numerales 7.3.1, 7.3.2., 7.3.3, 7.3.4., 7.3.5, 7.3.6., 7.3.7están omitidos.

### 7.5. Producción y Prestación del Servicio.

No esta dentro de los alcances de la actualización del Manual de Calidad por lo tanto los numerales 7.5.1, 7.5.2., 7.5.3, 7.5.4 están omitidos.

### 8.2.2 Auditoria Interna.


No esta contemplado dentro de los alcances del Estudio Monográfico.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición de Producto.

No contemplado en el estudio.

### 0.2.3. Control de las Revisiones

Para la revisión de este Manual se establece semestralmente, por lo que deben adaptarse a dicho intervalo todas las actividades relacionadas, como parte de planificación que realiza la dirección, con el apoyo del Comité de Mejoras, la información de entrada para la actualización, mantenimiento, cambio, corrección o modificación del sistema de calidad, incluye revisión de informes de auditorias, de acciones correctivas y preventivas, informaciones recibidas de los clientes, resultados del desempeño del proceso y conformidades del producto de tal forma que solo su ultima revisión sea la válida.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:20/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	


## 1.0. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

### 1.1. Reseña Histórica

La Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A, conocida popularmente como JALEAS CALLEJAS, nació en la Colonial Ciudad de Granada, Nicaragua como una industria casera del matrimonio procedente de Chinandega de Don Enrique Callejas Novoa y Doña Blanca Sequeira. Sus fundadores incursionaron en este negocio por los años de 1948-1949, aprovechando la materia prima generada en su propia finca la Plantación de GUAYABAS, elaborando de esta su primer producto en casa “JALEAS DE GUAYABA” desarrollando así una gran preferencia, por su sabor único e incomparable, en el paladar Nicaragüense.

Para los años setenta realizan los primeros pasos hacia un cambio de proceso más tecnificado y deciden formalizar jurídicamente el negocio, naciendo la denominada Empresa CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS CIA LTDA. El continuo proceso de modernización conlleva a las ampliaciones de las instalaciones. Para los años noventa surge la transformación de la razón social a la actualmente denominada CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS, S.A conformada por los hijos (7) del matrimonio Callejas-Sequeira.

Como medidas estratégicas, se realizó una extensión de las líneas comercializadas diversificando nuevos Productos de Mermeladas, Néctares de sabores de Guayaba, Piña, Mango y Fresa, así como la Salsa de Tomate.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:21/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Es una de las pocas Empresas Agroindustriales Nacionales con amplia tradición familiar que aun sobrevive ofreciendo las conservas alimenticias con los más altos estándares de calidad tanto en el Mercado Nacional como Internacional. Actualmente esta en proceso de mecanización.


En el año 2001 los miembros de la junta directivas, toman la importante decisión de crear toda las Condiciones para lograr la certificación en dos importantes sistema de calidad.

1. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9000: 2000.
2. Sistema de Análisis de Riesgo y Puntos críticos de control HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) que habré las puertas para tener mas ventajas competitivas y garantizar el ingreso del mercado agro exportación.

### 1.2. Misión

Somos una Empresa Nicaragüense, con mas de medio siglo de tradición, dedicada a la fabricación y comercialización de alimentos provenientes de frutas tropicales preferentemente producidas en el país, que sirva de complemento a la dieta de la comunidad que nos prefiere.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:22/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	


Con la tecnología apropiada e integración vertical para nuestros principales productos Jaleas de Guayaba, trabajamos teniendo en cuenta las características de nuestro entorno y recursos para ofrecer productos de calidad a base de pulpa y frutas naturales, a los que económicamente pueda tener acceso el consumidor en el mercado Nacional e Internacional.

Nuestra Operación se apoya en un equipo humano que respeta la palabra empeñada y que trabaja con pasión, entusiasmos, vitalidad, compromiso disciplina y honestidad, que busca mejorar cada día más, para aportar en el desarrollo y crecimiento de nuestro país.

### 1.3. Visión

Continuar Manteniendo el liderazgo en el mercado nacional en la fabricación de jaleas y mermeladas, así como también contribuir con otros productos de la gastronomía del sector turísticos nacional, partiendo de materias primas producidas en el país apoyando de esta manera también el desarrollo del sector agrícola.

Ampliar nuestra cobertura de los mercados internacionales en apoyo al crecimiento de las exportaciones no tradicionales del país, manteniendo siempre productos de alta calidad y mantener nuestras políticas de servicios y atención al cliente.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:22/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

#### 1.4. Política de Calidad

En Callejas Sequeira e Hijos, S.A. hemos mantenido durante más de tres generaciones una tradición de calidad, prestigio y liderazgo en el mercado.


En consecuencia con nuestra misión principios y valores asumidos ante nuestros socios comerciales, consumidores los siguientes compromisos de calidad.

1. Cumplir con la palabra empeñada y con los compromisos acordados con nuestros socios comerciales y clientes en cuanto a oportunidad, conformidad y términos económicos.
2. Ofrecer a nuestros consumidores productos con el sabor único Callejas, Provenientes 100% frutas naturales.
3. Cumplir con la reglamentación y legislación que el mercado nos exige.
4. Mejorar continuamente nuestro producto, proceso y nuestro sistema de gestión de calidad.

#### 1.5. Difusión de la Política de Calidad

El comité de Calidad de Callejas Sequeira e Hijos S.A da conocer la política de calidad a todos los empleados de la empresa a través de las siguientes actividades:

- Reuniones y charlas de inducción para explicar el contenido de la política de calidad y conocimientos básicos de los sistemas de Gestión de la Calidad.
- Publicaciones de cuadros diseñados en áreas de oficinas.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:23/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 1.6. Objetivos de Calidad


La dirección de Callejas Sequeira e Hijos S.A, en concordancia con la política de calidad declarada, ha establecido para el manual en curso los siguientes objetivos Generales de la calidad:

- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo el modelo de la norma ISO 9001:2008 que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.
- Generar utilidades sostenibles para el bienestar de nuestros accionistas y trabajadores.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos para aumentar la productividad de la empresa.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y el nivel de calidad de nuestros trabajadores.
- Fortalecer el grado de confianza en las relaciones con nuestros clientes.

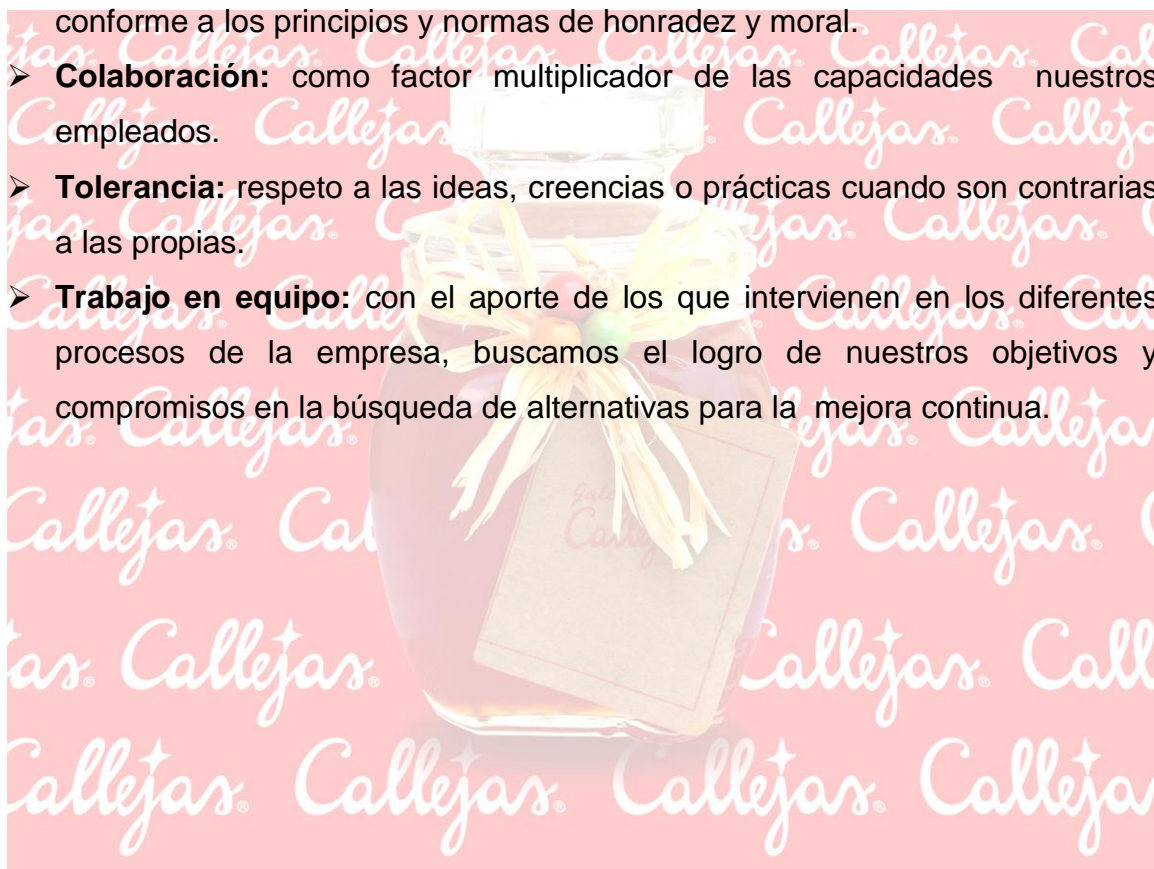
## 1.7. Valores


- **Disciplina:** Garantizar cumplimiento de las metas previstas para lograr propósitos planeados.
- **Responsabilidad y compromisos:** para el desempeño de las funciones correspondientes con calidad, inocuidad y legalidad de nuestros productos.
- **Calidad:** Como norma permanente que rige la vida de la empresa en el logro de la excelencia.
- **Respeto:** A la diversidad de pensamiento y cultura, a la institución y a lo que esta presenta para el desarrollo social.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:24/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

- **Integridad:** para realizar nuestras actividades de forma transparente conforme a los principios y normas de honradez y moral.
- **Colaboración:** como factor multiplicador de las capacidades nuestros empleados.
- **Tolerancia:** respeto a las ideas, creencias o prácticas cuando son contrarias a las propias.
- **Trabajo en equipo:** con el aporte de los que intervienen en los diferentes procesos de la empresa, buscamos el logro de nuestros objetivos y compromisos en la búsqueda de alternativas para la mejora continua.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:25/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 1.8. Política Ambiental.




  
Callejas Sequeira E hijos, S.A.

# Política Ambiental

**Callejas Sequeira E Hijos S.A** reconoce su responsabilidad social y ambiental, y la obligación de contribuir a la preservación y conservación del medio ambiente, trabajando con actitud transparente, asumiendo nuevos retos en pro de una mejora continua mediante los siguientes compromisos:

- **E**vitir la degradación del medio ambiente por medio de la eliminación o disminución de los impactos significativos, originados en las actividades productivas.
- **D**esarrollar una gestión integrada y sostenible de los Recursos Naturales, orientada a medidas eficaces en su protección, uso racional y tratamiento adecuado.
- **C**umplir con la legislación y reglamentación nacional e internacional en materia ambiental que son aplicables a las actividades de la empresa
- **I**ntegrar e involucrar de manera activa a socios, empleados, proveedores, clientes, autoridades, instituciones y asociaciones ciudadanas vinculadas a nuestra empresa en la protección del medio ambiente mediante la difusión efectiva en las áreas de interés.

Figura 2

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 26/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	

### 1.9. Organigrama Callejas Sequeira e Hijos S.A

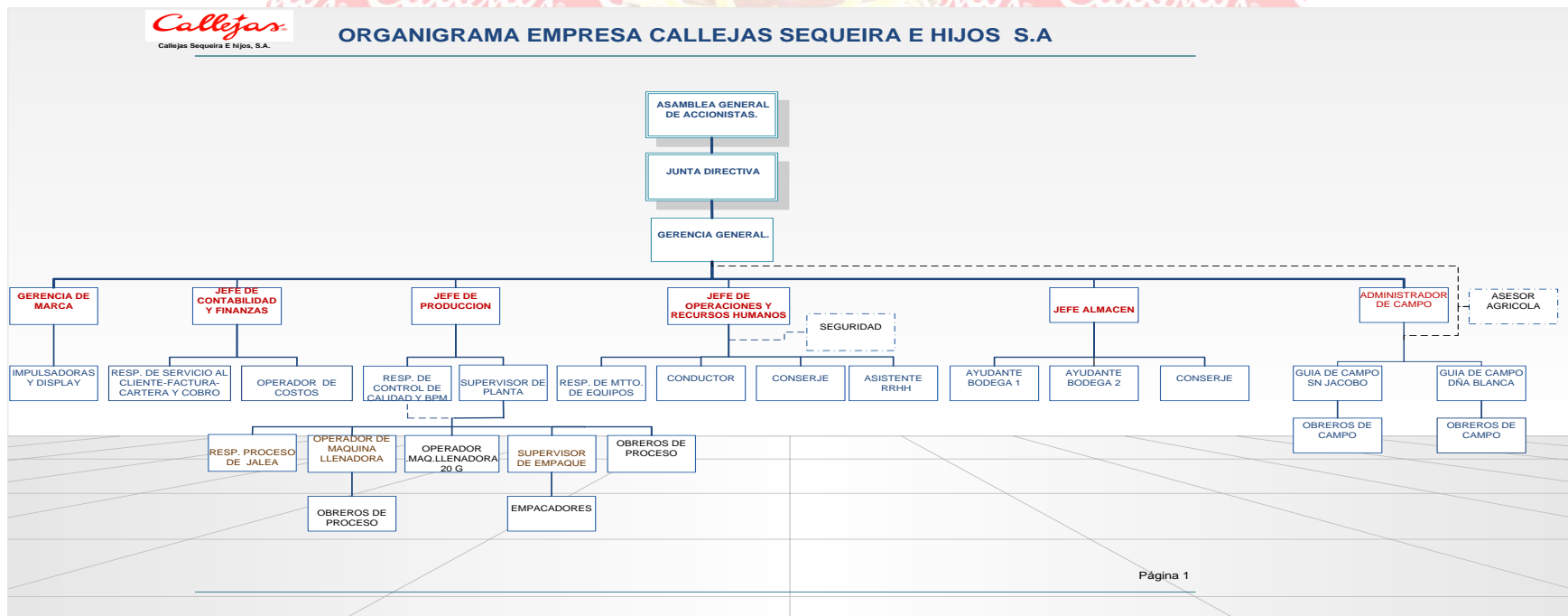



Figura 3



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:27/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

### 1.10. Organigrama del Comité de Mejora

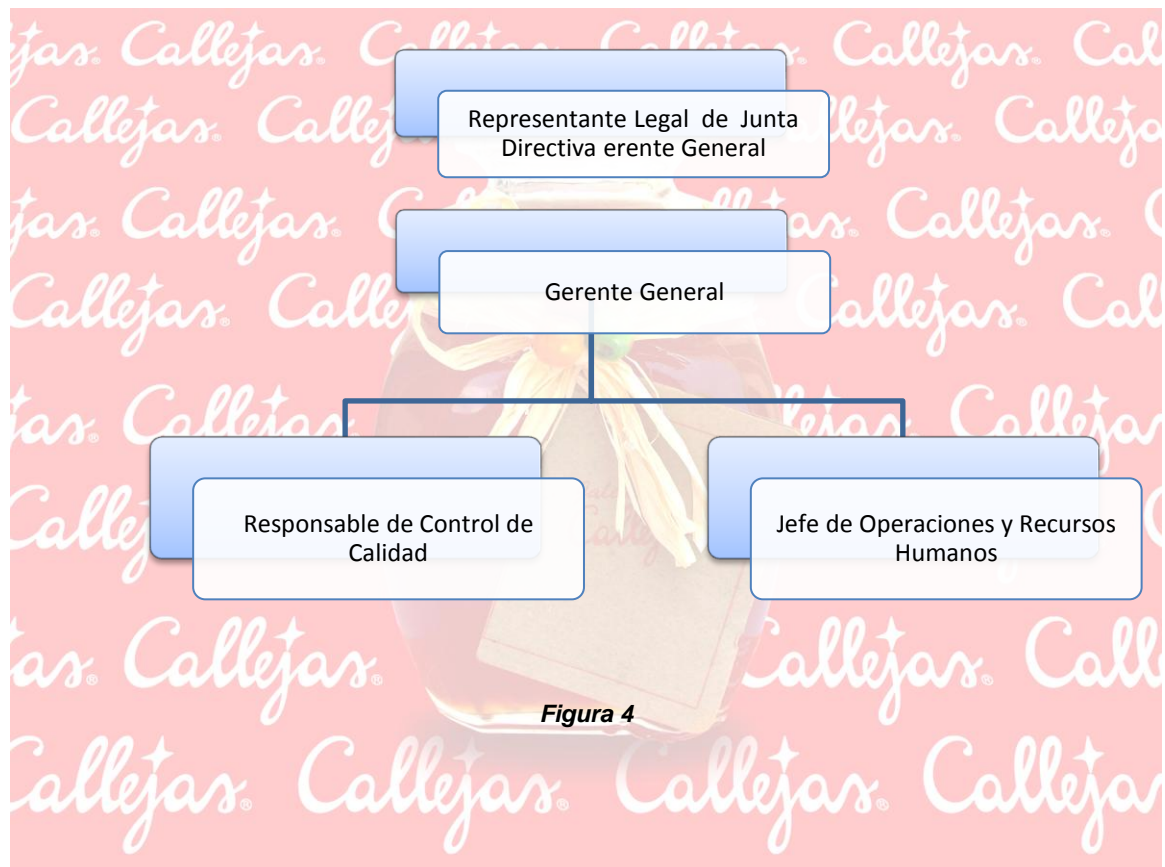



Figura 4


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:28/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 2.0. Requisitos legales

Este manual así como los procesos y procedimientos documentados de las áreas involucradas, se encuentran regulados por las siguientes leyes y normativas:


Tabla 12

Aspecto regulado	Proceso involucrado	Nombre del documento
Seguridad Social	R.R.H.H	Ley Orgánica de Seguridad Social Decreto,974
Normativa Laboral	R.R.H.H	CODIGO DEL TRABAJO Ley 185
Seguridad Social	R.R.H.H	Ley de Sistema de Ahorro para pensiones No. 340
Capacitación Laboral	R.R.H.H	Reglamento de Recaudo del Aporte Mensual 2%
Tributario	Mercadeo y Ventas	Plan de Arbitrio Municipal, decreto No. 455
Tributario	Contabilidad, Facturación, Ventas y Comprar	Ley de Impuesto General al valor (I.G.V.)
Tributario	Mercado y Ventas e Importaciones	Ley de Justicia Tributaria y Comercial , Ley 343
Quejas de los consumidores.	Mercadeo y Ventas	LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Ley 182


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:29/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Comercial	Mercadeo y Ventas	ley de Marcas y de otros signos distintivos , Ley No. 380
Comercial	Administrativo, Mercadeo y Ventas	CODIGO DE COMERCIO
Seguridad Alimentaria	PRODUCCION Y COMPRAS Y DESARROLLO DE NUEVOS PROD.	Ley sobre Metrología y su Reglamento.
Seguridad Alimentaria	Producción	NTON03026-99 Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos.
Seguridad Alimentaria	PRODUCCIO Y Mercadeo y Ventas , COMPRAS	NTON 03021-99 Normas para el Etiquetado de alimentos pre- envasados.
Seguridad Alimentaria	PRODUCCION, COMPRAS; Mercadeo y Ventas	Reglamento Técnico general para el etiquetado de los alimentos previamente envasados (pre- envasados) R-UAC 67.01.02:02
Seguridad Alimentaria	PRODUCCION, COMPRAS	NTON 03029-99 Norma Técnica de Azúcar fortificada con Vitamina A
Seguridad Alimentaria	PRODUCCION AGRICULA; INDUSTRIAL; COMPRAS	NTN 0301-97 Norma Técnica HACCP



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:30/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Seguridad Alimentaria	Producción, Distribución y Comercialización, COMPRAS	Manual de Buenas Practicas de Manufactura
Seguridad Alimentaria	PRODUCCION AGRICOLA, INDUSTRIAL, COMPRAS.	Ley Básica de Salud Animal, Sanidad Vegetal y su Reglamento. Ley No. 291
Comercial	Importaciones, Exportaciones	Ley No. 265/97. Ley que establece el Auto despacho para la Importación, Exportación y Otros Regímenes del Reglamento (Decreto No. 3-98).
Seguridad Alimentaria	Producción y Recolección de Materia Prima, producción en Planta, Distribución, y COMPRAS	Ley de Normalización técnica, calidad Y su Reglamento.
Seguridad Alimentaria	Producción, Compras, Mercadeo y Ventas, Distribución.	Norma Técnica de requisitos básicos para la inocuidad de productos y subproductos de origen vegetal NTON.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:31/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 3. Términos y Definiciones.<sup>25</sup>

Para el desarrollo de este manual, son aplicables los términos y definiciones de la norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de calidad – fundamentos y vocabulario, además de los establecidos en la sección de cada procedimiento documentado los términos y definiciones aplicables son:

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.


**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorece la realización del producto.

**Calidad:** La totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

**Calibración:** Es la comparación de un instrumento o sistema de medición de exactitud no verificada con un instrumento o sistema de exactitud conocida para detectar cualquier desviación del comportamiento requerido.

**Cliente:** Destinatario de un producto provisto por el proveedor.

<sup>25</sup> Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario Norma ISO 9000:2005

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:32/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

**Cliente Externo:** Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

**Cliente Interno:** Persona o departamento que recibe un producto, servicio o información (Output) que sale de otra persona o departamento de la misma organización.

**Comité de Calidad:** Grupo de personas encargadas de coordinar y apoyar el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Comprador:** Cliente en una situación contractual.

**Conformidad:** Cumplimiento de requisitos especificados.

**Control de la Calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de Calidad de un producto o servicio.


**Características de Calidad:** Cualidad inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

**Defecto:** No cumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable, ligada a un uso previsto, incluyendo los relativos a la seguridad.

**Especificación:** Documento que establece los requisitos que un producto o servicio debe cumplir.

**Eficiencia:** medida del grado de realización de los resultados planificados.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:33/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

**Eficiencia:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**Evaluación:** Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de procesos en base al cumplimiento de objetivos pre-establecidos y las características de productos y servicios. La evaluación no se realiza sólo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.


**Equipos de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Formatos:** documentos de apoyo y control para la realización de una actividad.

**Gestión de la Calidad:** Actividades de la función empresarial que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

**Gestión de la Calidad Total:** Forma de gestión de un organismo centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros del organismo y para la sociedad.

**Inocuidad:** Producto que no hace daño, libre de peligro, digno de confianza y seguridad que la ingestión del alimento no producirá enfermedad alguna.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:34/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

**Indicador de Calidad:** Es una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las actividades, en la que se mide y evalúa un criterio.

**Inspección:** evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

**Infraestructura:** Sistema de instalación, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.


**Manual de Calidad:** Documento que describe el sistema de Gestión de calidad de una organización y enuncia la política de Calidad.

**Inducción:** Es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al individuo la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo.

**Mejora Continua:** Es actitud y disciplina que aumenta la capacidad de cumplimiento que resulta del concepto del Sistema de Gestión de Calidad de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

**Mejoramiento de la Calidad:** Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

**No Conformidad:** No satisfacción de un requisito especificado.

	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:35/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

**Norma:** Una Norma es una especificación técnica o de gestión, es un documento preciso y autorizado con los criterios necesarios para asegurar que el material, producto o procedimiento es conforme con el propósito por el cual fue concebido.

**Optimus pro:** es un sistema computarizado.

**Producto:** Es el resultado de un proceso que realiza la organización

**Procedimiento:** Manera especificada para realizar una actividad.

**Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes.


**Planificación estratégica:** Proceso que permite a una organización definir su Misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

**Política de la Calidad:** Orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el nivel más alto de dirección.

**Prestación del Servicio:** Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.

**Planificación de la Calidad:** Son actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de Gestión de la calidad.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:36/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

**Proveedor:** Organismo que provee un producto a un cliente.

**Plan de la Calidad:** Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, ya sean específicas de un producto, proyecto o contrato particular.

**Registro:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

**Revisión:** actividad comprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficiencia del tema objeto de revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.


**Satisfacción del Cliente:** Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.

**Servicio:** Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

**Sistema de la Calidad:** Organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

**Trazabilidad:** Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencias objetivas de que se ha cumplido con los requisitos especificados.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:37/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

### 3.1. Siglas Utilizadas en el Sistema de Gestión de Calidad

**CUM:** Comité de Unidad de Mejora.

**SAC:** Sistema de Acciones Correctivas.

**SCP:** Sistema de Acciones Preventivas.

**TNC:** Tratamiento de la No conformidad.

**FAUCA:** Formulario aduanero Único Centro Americano.

**FUE:** Formulario Único de exportación.


**ISO:** International Organization for Standardization.

**MC:** Manual de Calidad.

**SAC:** Sistema Administrativo de Calidad.

**CETREX:** Centro de Tramite de Exportaciones.

**PHVA:** Planificación, Hacer, Verificación, Actuar. (Ciclo de Deming).

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:38/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

#### 4. Sistema de Gestión de la Calidad


##### 4.1. Requisitos Generales

Callejas Sequeira e Hijos, S.A establece, documenta, mantiene y mejora continuamente la eficiencia de su Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9001: 2008.

Así la empresa ha gestionado este sistema para lo siguiente:

- Callejas Sequeira e Hijos, S.A identifica los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de las áreas de Servicio al Cliente, Compra y Recursos Humanos, indicando a cada uno de ellos: El alcance, los objetivos, las entradas, las salidas, los indicadores de Gestión, los recursos, los documentos y los responsables.
- Callejas Sequeira e Hijos, S.A ha determinado los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces, a través de los procedimientos, planes de calidad, formatos, instrucciones de trabajo y registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Callejas Sequeira e Hijos, S.A ha asegurado la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos.
- Callejas Sequeira e Hijos, S.A mide, realiza seguimiento y analiza los procesos del sistema de Gestión de la calidad, a través de los Indicadores de Gestión contenidos en el compendio de formatos.
- Callejas Sequeira e Hijos, S.A de igual forma se asegura de la disponibilidad de los recursos a través del plan oficial de Gestión anual aprobado por la junta directiva.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:39/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 4.2. Requisitos de la documentación

### 4.2.1. Generalidades

Callejas Sequeira e Hijos, S.A mantiene recopilado información concerniente al Sistema de Gestión de la calidad, implementación y mantenimiento como medio de asegurar que los servicios proporcionados en las áreas involucradas en el alcance del sistema, cumplan con los requisitos especificados, Callejas Sequeira e Hijos, S.A incluye los siguientes documentos en su Sistema de Calidad:

- Una declaración documentada de la política de calidad y los objetivos de calidad mencionados en la sección 1.4 y 1.6 de este manual.
- Un manual de calidad en el cual se presenta de manera documentada la Política de Calidad, los Objetivos de la Calidad, el alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos para el funcionamiento de los procesos y los registros requeridos para demostrar la conformidad.
- Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, necesarios para asegurar la eficiencia de la planificación, operación y control de los procesos en las áreas de la empresa señaladas en el alcance de este manual en la sección 0.2.1 de este manual, los cuales son elaborados y revisado por los responsables de procesos requiriendo de la aprobación y caracterización por la distribución de documentación interna (Comité de Calidad).


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:40/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	




Figura 5

#### 4.2.2. Manual de Calidad

Callejas Sequeira e Hijos, S.A ha redactado este manual administrativo de Calidad que incluye:

- La política y los objetivos de la Empresa, los procesos que forman parte del alcance del Sistema de calidad de este manual.
- El alcance del Sistema de Calidad, establecido en la sección 0.2.1 de este MC.
- La justificación de la exclusión de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008 que no se aplican, estando estas en cada una de las secciones correspondientes.
- La referencia a los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el SAC de Callejas Sequeira e Hijos, S.A.
- La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2008.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:41/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

#### 4.2.3. Descripción de la relación de los procesos.

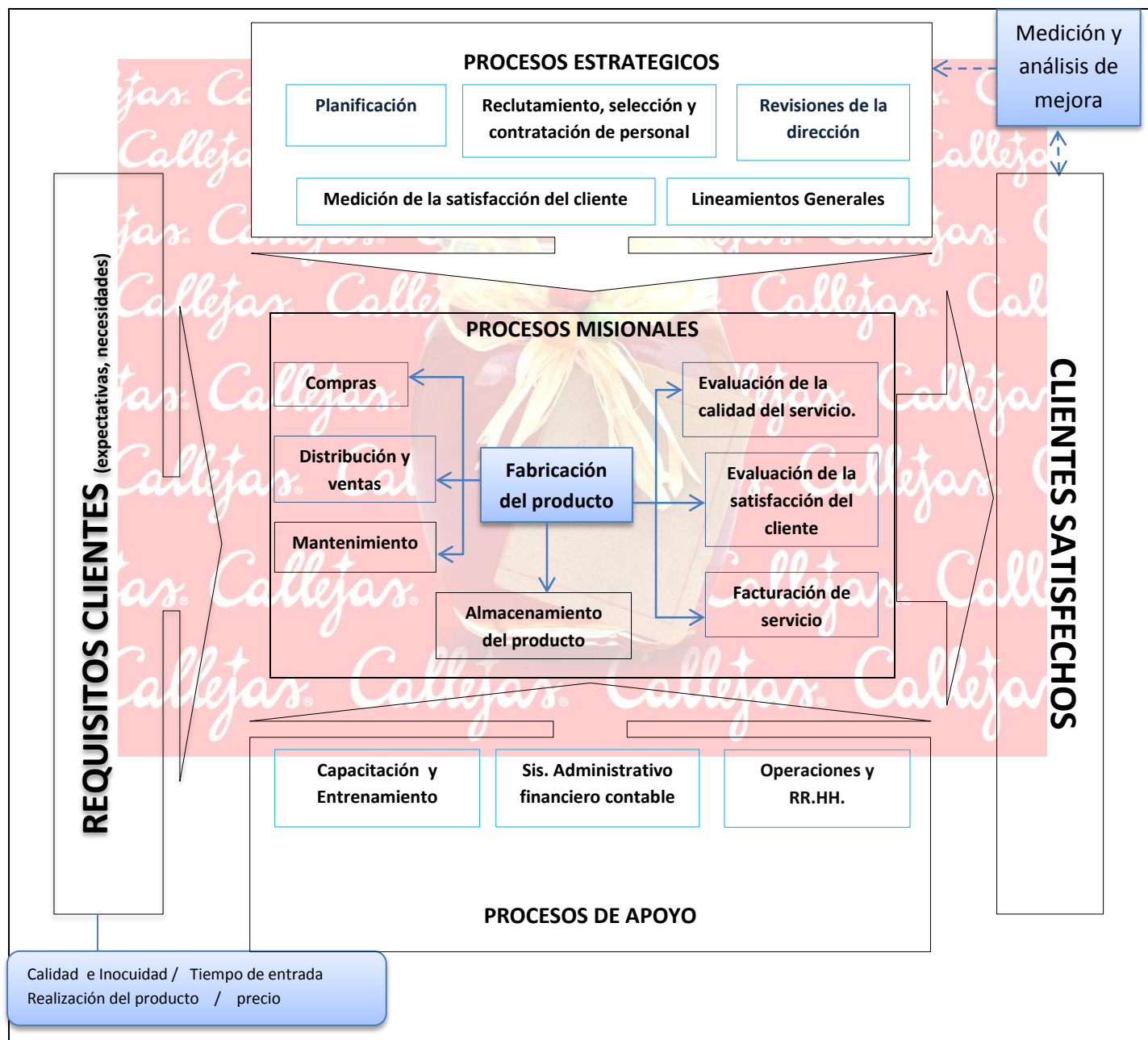



Figura 6



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:42/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

La empresa adopta el enfoque basado en procesos para el desarrollo de su sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Este enfoque enfatiza la importancia de:


- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que agreguen valor.
- La obtención del resultado del desempeño y eficiencia del proceso.
- La Mejora Continua de los procesos sobre la base de medición objetiva.

#### **4.2.4. Control de los documentos**

Callejas Sequeira e Hijos, S.A cuenta con el procedimiento de Control de Documentos, Registros de Documentos **P-SGC-001.01-CASESA**, comprende la eliminación por el Sistema de Gestión de la Calidad comprende y los requerimientos de cambios de documentos y actualización del Sistema de Gestión de Calidad, para controlar los documentos requeridos por SGC y los relacionados con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 en la sección 4.2.4 de este MC.

En los procedimientos documentados para el control de documentos se establecen los controles para:

- Aprobar los documentos pertinentes al SGC previos a su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Identificar los cambios y el estado actual de los documentos.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:43/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

➤ Tener disponibles las versiones pertinentes de los documentos en las áreas involucradas en el alcance del SGC.

- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Identificar y controlar la distribución de los documentos de origen externo.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier situación.

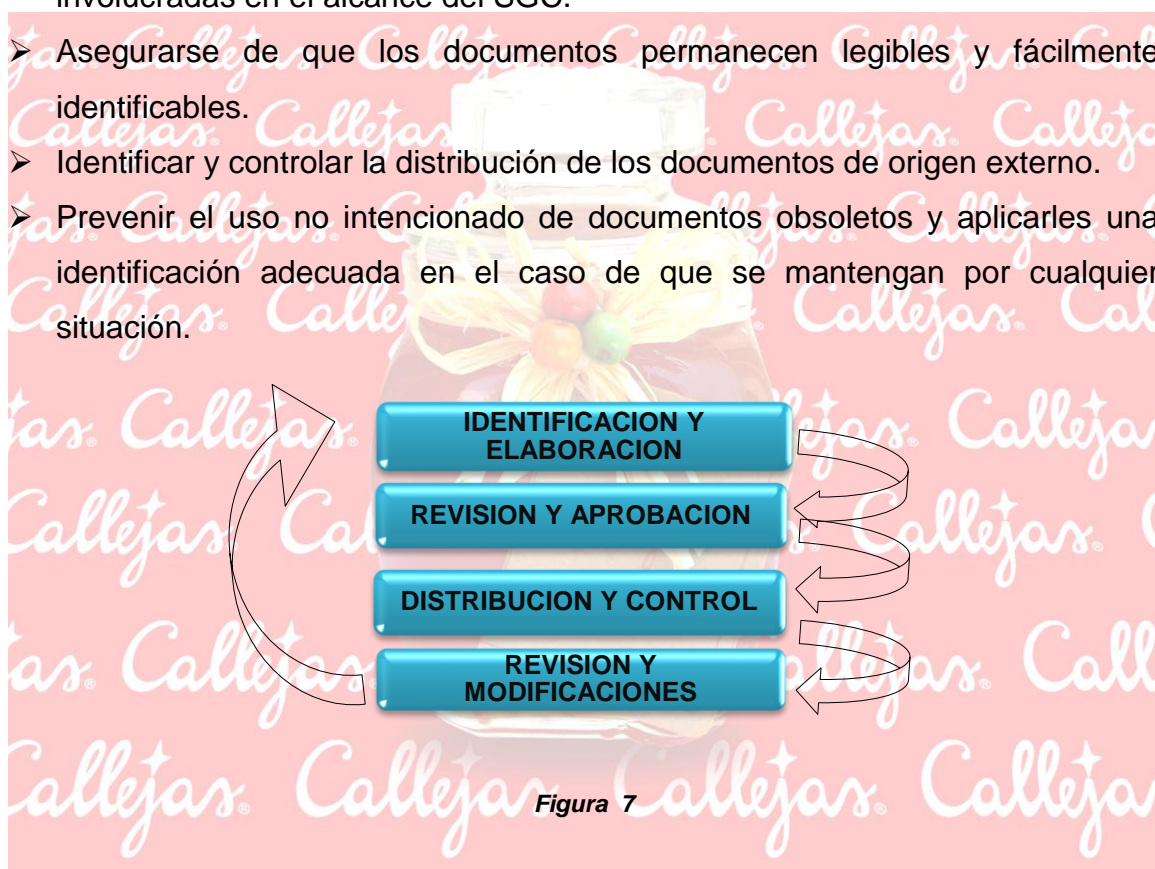



Figura 7

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:44/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

#### 4.2.5. Control de los registros

Callejas Sequeira e Hijos, S.A ha establecido un procedimiento para controlar los registros necesarios de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, y proporcionar evidencias de la conformidad de los requisitos así Como asegurar de que se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables para su debido almacenamiento en coordinación con el Comité de Mejora

El procedimiento documentado para el Control de Documento **P-SGC-001.01-CASESA**, se describen los lineamientos para el registros de la documentación en el cual se definen los controles necesarios para identificar, almacenar, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad.


### 5. Responsabilidad de la Dirección

#### 5.1. Compromiso de la Dirección

La alta dirección de Callejas Sequeira e Hijos, S.A, es la principal responsable en el desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) así como la mejora continua de su eficacia.

Para asegurar esto, la dirección comunica a todos los empleados la importancia de satisfacer tanto los requerimientos de los clientes, como los requerimientos legales y reglamentarios y de los Jefe de áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SGC y que tienen la responsabilidad específica de asegurar que sea informado a todo el personal.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:45/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

La dirección desarrolla una política y unos objetivos reales, medibles y coherentes con la realidad de la empresa y las necesidades del cliente.


También es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SGC y revisarlo periódicamente para verificar si están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.

## 5.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección, para asegurarse de que los requisitos del cliente se estipulen y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción, ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de satisfacción del cliente, por medio de encuestas de satisfacción del clientes externo e interno descrito en el Procedimiento de Satisfacción del Cliente **P-SC-01.010-CASESA** de este MC y las herramientas determinadas por las áreas involucradas.

## 5.3. Política de Calidad

La política de calidad de Callejas Sequeira e Hijos, S.A esta expresada por la dirección y archivada en los documentos del sistema para asegurar que es adecuada a la empresa, las expectativas y necesidades de los clientes, incluye el compromiso de Mejora Continua, es la base para establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización por medio de cuadros enmarcados publicados en el área administrativa y charlas de inducción al personal y se revisa periódicamente coincidiendo por la revisión del sistema por la dirección.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:46/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Esta política de calidad ha sido revisada por la Alta Dirección y el Comité de Calidad para asegurarse de que:

- Es adecuada para los propósitos de la empresa
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Es comunicada y comprendida por el personal.
- Es revisada para su continua adecuación en reuniones de revisión por la dirección.

## 5.4 PLANIFICACION


### 5.4.1 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización. Los objetivos en vigor son medidos a través de informes mensuales y la revisión por la dirección anual.

#### 5.3.1. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La dirección de Callejas Sequeira e Hijos, S.A tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de BPM y de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente.

Todos los cambios que se produzcan en este sistema serán para su mejora, manteniéndose siempre su correcto funcionamiento.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:47/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

La planificación General toma como base las siguientes actividades:

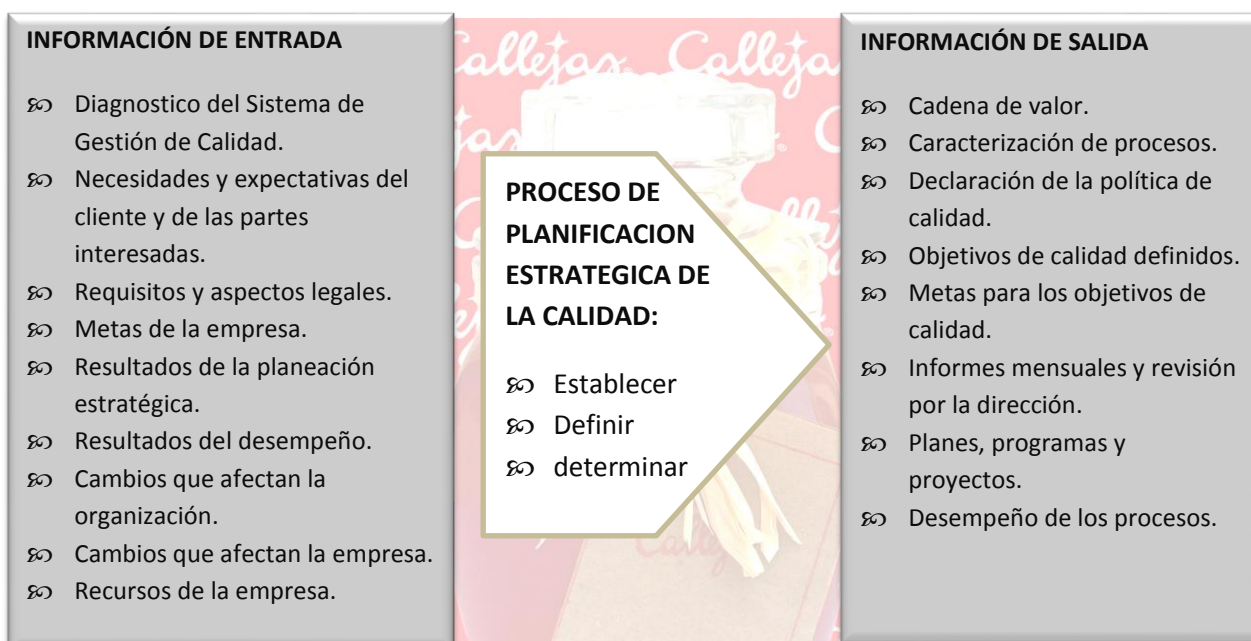


Figura 8


## 5.4. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 5.4.1. Responsabilidad y Autoridad

La dirección de Callejas Sequeira e Hijos, S.A establece las relaciones entre el personal Las responsabilidades y autoridades de los integrantes de la empresa según el organigrama expuesto en la sección 1.8 y 1.9 del este MC.

Las responsabilidades y autoridades quedan definidas por la dirección de Callejas Sequeira e Hijos, S.A en las fichas de perfiles, funciones y responsabilidades presentes en los procedimientos de Recursos Humanos de la empresa.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:48/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Así también define responsabilidades y competencias para todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida sobre la calidad.


La Junta Directiva nombro al Gerente General como responsable de Calidad, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Velar por el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.

#### **5.4.2. Representante de la dirección**

La Junta Directiva de la Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A ha designado al Gerente General como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, quien con independencia, pero en coordinación de toda la organización debe:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Difundir el compromiso directivo de mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr la participación activa y compromiso de todo el personal involucrado en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requerimientos del cliente, en todos los niveles de la empresa.


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:49/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

- Establecer enlaces con organizaciones externas, en asunto del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Convocar a reuniones al Comité de Calidad.
- Revisar periódicamente con los encargados de procesos el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informarse ha cerca del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y cualquier necesidad de mejora.

#### 5.4.3. Comunicación Interna

La Alta Dirección, ha establecidos procesos de comunicación interna para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad planteado a través del siguiente mecanismo:

- Reuniones informativas.
- Correos electrónicos por la red interna.
- Sistema de Sugerencias internas.
- Comunicación verbal.
- Red telefónica externa e interna.
- Correspondencia escritas internas (memorándum, circulares, cartas).
- Murales informativos.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:50/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 5.5. Revisión de la Dirección

### 5.5.1. Generalidades

Para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se llevan acabo revisiones programadas, esta actividad se realiza anualmente con el Comité de Mejora, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en las áreas involucradas.

Las reuniones de revisión son convocadas por el Gerente General, con el propósito de evaluar las oportunidades de mejora y las necesidades de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad incluyendo la política de calidad y los objetivos y obtener así retroalimentación en los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.


Los resultados y acuerdos de estas reuniones son registrados en el archivo de actas de revisión del Sistema de Gestión de la calidad.

### 5.5.2. Información para la revisión

La Información de entradas para llevar acabo las revisiones por el comité de mejora incluye:

- Registros de los indicadores por proceso.
- Resultados de Auditorias internas y externas.
- Los registros de Retroalimentación del cliente.
- Estado y seguimiento de las acciones preventivas y correctivas **P-SGC-001.03-CASESA.**
- Quejas y sugerencias de los clientes **P-SC-001.04-CASESA.**



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:51/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

➤ El seguimiento de acciones y acuerdos de revisiones previas afectadas por el comité de mejora.

➤ Los cambios sugeridos por el personal involucrado en los procesos, que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

➤ Las recomendaciones para la mejora.

#### **5.5.3. Resultados de la revisión por la dirección**

La revisión del sistema debe de dar como resultado la modificación del mismo en lo que se refiere:

➤ La mejora de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

➤ La satisfacción del cliente a través de la mejora del sistema.


➤ Metas y objetivos marcados de calidad.

➤ Las necesidades de los recursos.

### **6. Gestión de Recursos.**

#### **6.1. Provisión de Recursos.**

La Representante Legal de la Junta Directiva en colaboración del Gerente General y los encargados de cada área determinan la forma de distribución de los recursos a través de la de la Matriz de Elaboración de Presupuesto **M-OPE-001.04-CASESA.**

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:52/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 6.2. Recursos Humanos


### 6.2.1. Generalidades.

El personal que labora en la empresa que se encuentra involucrado directamente en la calidad y gestión del producto y/o servicio posee habilidades, formación y experiencia orientada al aprendizaje y mejora continua. Esto se encuentra respaldado por capacitaciones, entrenamiento, según lo establece el **P-OPERRHH-001.03-CASESA**.

### 6.2.2. Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

A fin de dar cumplimiento a este requisito de Callejas Sequeira e Hijos S.A. se realizan las siguientes acciones:

- Determinar el nivel de competencia experiencia y entrenamiento adquirido para asegurar el correcto desempeño y desarrollo de labores en cada plaza de trabajo descrita en el **Perfil Único de Puesto**.
- Evaluación de la eficiencia del personal: la empresa evalúa el resultado del entrenamiento y capacidades de los colaboradores.
- Concientización: a través de talleres y charlas impartidas sobre la importancia de su trabajo para el logro de estrategias y objetivos de la empresa, claves para el éxito.
- Formación: Registro de los avances, educación y habilidad, utilización de formatos, según lo establecido en el **(P-OPERRHH-001.03-CASESA)**.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:53/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 6.3. Infraestructura.

Callejas Sequeira e Hijos S.A. determina el suministro e infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requerimientos del producto, equipo, software hardware según lo establece la Planificación: **PL- OPE- 001.03-CASESA.**


La infraestructura, equipos instrumentos y vehículos reciben mantenimiento preventivo y correctivo definido y establecido en: **PL - OPE- 001.02 CASESA y PL- OPE- 001.01- CASESA.** El mantenimiento a los equipos se encuentra definido por **P-OPE - 001.03- CASESA.**

### 6.4. Ambiente de Trabajo.

La Gerencia General en coordinación con la Junta Directiva y los responsables de cada área determina, identifica y proporciona las condiciones óptimas de trabajo para el correcto desempeño de sus funciones y lograr la conformidad del producto y/o servicio brindado.

Los colaboradores cuentan con el equipo necesario de protección personal según lo establece el Manual de Buenas Practicas de Manufactura y normas pertinentes.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:54/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

## 7. Realización del Producto.

### 7.1. Planificación del Producto.

Debido que a que el alcance de nuestro estudio monográfico comprende las áreas de Servicio al Cliente, Compras y Recursos Humanos no aplican los numerales 7, 7.1.

### 7.2. Procesos relacionados con el Cliente.


#### 7.2.1. Determinación de los requisitos Relacionados con el Producto.

Para la determinación del de la adecuada y eficiente entrega del producto se aplica el P-SC-001.01-CASESA

- Requisitos reglamentarios aplicables al producto (garantías obligaciones contractuales) definido en el P-SC-001.05-CASESA, Procedimiento de Solicitud de Crédito (P-SC-001.09-CASESA). La atención brindada en búsqueda de satisfacer sus expectativas y cordial es bajo el Procedimiento Servicio al Cliente (P-SC-001.010-CASESA).

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Callejas Sequeira e Hijos S.A envía información de ofertas, aceptación de contratos, cambio de contrato cartera cobro por medio de reportes telefónicos, correo electrónico, emisión de cartas. Esto se refleja en Procedimiento de Cartera y Cobro (P-SC-001.02-CASESA) inciso 4. Procedimiento de Facturación-Recibos (P-SC-001.01-CASESA) inciso 5.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:55/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 7.2.3 Comunicación con el Cliente.

Se da de dos maneras de manera reactiva: quejas, reclamos, devoluciones, y proactiva: manejo de pedidos venta directa, manejo de Pedidos co-distribuidores, manejo de pedidos de extranjero.


### 7.3 Diseño y Desarrollo.

No aplica debido que no esta dentro del alcance de estudio monográfico, por tanto los numerales 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 están omitidos.

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de Compras.

Se emplea el Procedimiento de Logística de Suministro **POPE 001.02CASESA** para la compra de suministro: materia prima e insumos, productos especializados, cajas, etiquetas y diseños, de productos de limpieza, uniforme, equipo de protección personal e industrial, compras menores, especializadas, servicios de mantenimiento y reparación, Servicios para efectuar el control de plagas, servicios de calibración y/o reparación de balanzas y equipos, servicios de transporte.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:56/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

Se selecciona y evalúa el proveedor apropiado aplicando **P OPE001.01 CASESA**, en función de su capacidad de suministrar productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos de la empresa contribuyendo a la conformidad del producto.

Este procedimiento también contempla el seguimiento a su desempeño y relación con la organización.

#### **7.2.2. Información de Compras**


Todos los productos, servicios que la empresa necesita ya sea nacionales o extranjeros deben presentar las especificaciones técnicas y la documentación necesaria. **POPE001.01CASESA**, y pasan por el proceso selección. Dentro de los parámetros y o criterios se encuentra la situación de la empresa, aspectos técnicos, y aspectos comerciales. Los resultados de selección, evaluación y seguimiento son comunicados por escritos al proveedor.

#### **7.2.3. Verificación del Producto Comprado.**

Cuando se realiza una compra el Jefe de Bodega bajo las indicaciones del Encargado de Calidad realiza una inspección a fin de constatar que el producto adquirido se encuentra bajo los requerimientos. **POPE001.02CASESA**. En caso de no cumplir con las especificaciones se aplica el **Procedimiento de Productos no Conformes**.

El Jefe de Bodega es el responsable de suministrar de materiales requeridos a producción **POPE-001.02CASESA**.



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:57/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 7.3. Producción y Prestación del Servicio.

No esta dentro de los alcances del la actualización del Manual de Calidad por lo tanto los numerales 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.


### 7.4. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Callejas Sequeira e Hijos S.A. realiza la calibración de sus equipos de medición con el fin proporcionar evidencia de la conformidad de sus productos y procesos con respecto a los requisitos establecidos. Esto se realiza por medio de mantenimiento diario (en algunos casos) o por medio de subcontratación **POPE 001.02 CASESA inciso 1.5.** Las acciones a seguir se encuentran plasmadas en el **Procedimiento Calibración de Equipos de Medición POPE001.03CASESA.** Este es complementado con el **Plan de Calibración** que posee la Empresa **PLOPE001.01CASESA** y la **Matriz de Aseguramiento Metrológico PL OPE001.01CASESA.**

## 8. Medición Análisis y Mejora.

### 8.1. Generalidades.

Las mediciones y seguimiento se hacen permanentemente, según el tipo de desempeño de cada área operativa. Se utilizan diferentes técnicas como evaluaciones de seguimiento, estadísticas y el alcance de su utilización.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:58/61
		Código: MC001CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	

## 8.2. Seguimiento y Medición

### 8.2.1. Satisfacción del Cliente.

Todas acciones a seguir en los diferentes procedimientos buscan garantizar la satisfacción del cliente: entrega conforme del producto y/o servicio proporcionado por Calleja Sequeira e Hijos S.A. eficiencia al ser atendido.


Esto se refleja directamente en las ventas del producto, se enfoca en determinar e implementar disposiciones eficaces para lograr excelente comunicación y cumplir satisfactoriamente sus expectativas. **Procedimiento de Manejo de pedidos: Ventas directas (PSC001.03CASESA)**

Es de suma importancia saber la opinión de los clientes, Callejas Sequeira, para dar solución a las no conformidades del producto y optimizar la relación cliente-vendedor aplica el **Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos de clientes (PSC001.04CASESA)**.

En el **Procedimiento de Servicio al Cliente (PSC001.010CASESA)**, se establecen las disposiciones necesarias para asegurar y gestionar la satisfacción del cliente.

### 8.2.2. Auditoria Interna.

No está contemplado dentro de los alcances del Estudio Monográfico.

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:59/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

Cada proceso cuenta con un indicadores de evaluación y seguimiento que aplican en el Sistema de Gestión de Calidad (en este caso Compras, Recursos Humanos, Servicio al Cliente), estos se registran y analizan mensualmente o cuando sea necesario. Cada responsable de los procesos entrega un informe de las actividades a Junta Directiva.

### 8.2.4. Seguimiento y Medición de Producto.

No contemplado en el estudio.


### 8.3. Control de Producto No conforme.

De ser detectado en los procesos producto que no cumplan con los requisitos se identifican la no conformidad y segregado en cualquier fase de fabricación. Se evaluará la no conformidad adoptando algunas de estas decisiones:

- Realizar ajustes.
- Reprocesar.
- Rechazar (aceptar en concesión el caso de producto enviado por proveedores).
- Destruir.

Esto lo establece el Procedimiento del proceso Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes (**PSGC001.02CASESA**).



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:60/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

#### 8.4. Análisis de Datos.

Los encargados de los procesos recopilan analizar y presentan informes que proporcionen evidencia de la eficiencia y adaptabilidad del Sistema de Gestión de Calidad a la Junta Directiva; estos evalúan las nuevas acciones donde se aplica la Mejora Continua.

Esto incluye datos de:

- Satisfacción del cliente.
- Características y tendencias de los productos.
- Proveedores.


#### 8.5. Mejora

##### 8.5.1. Mejora Continua.

Callejas Sequeira e Hijos S.A. realiza actividades de mejora continua para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la revisión de las Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad, Análisis de Datos, Acciones Correctivas y Preventivas y de mejora.

##### 8.5.2. Acciones Correctivas.


Toma acciones para eliminar las no conformidades con objeto que no reaparezcan. Aplica el **Procedimiento Acciones correctivas-preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad (incisos 1, 2, 3, 4,5).**

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:61/61</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	

### 8.5.3. Acciones Preventivas.


Determina acciones potenciales que pueden incurrir en No Conformidades y prevenirlas. Establecido en **Procedimiento Acciones correctivas-preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad.**

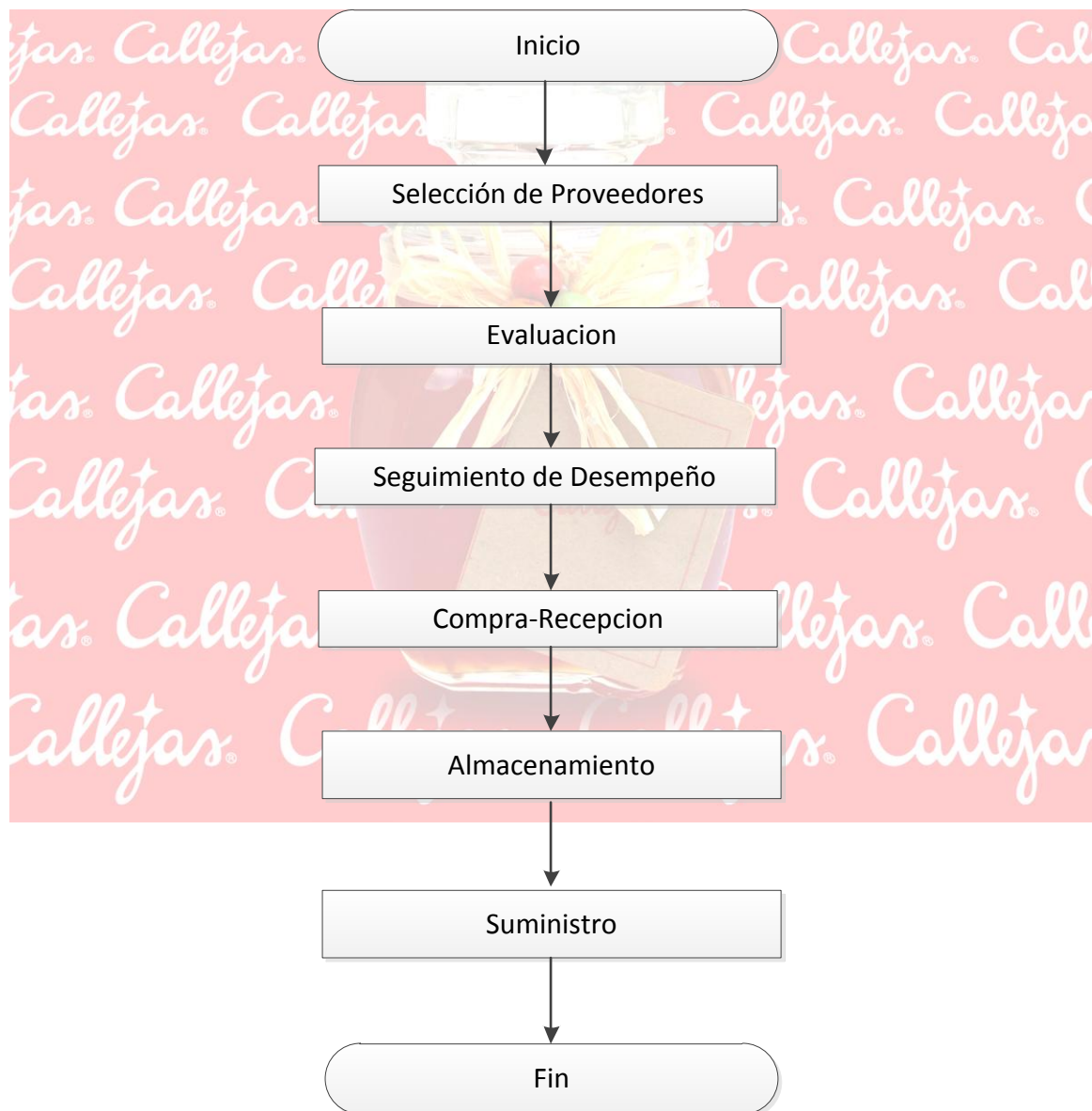



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>

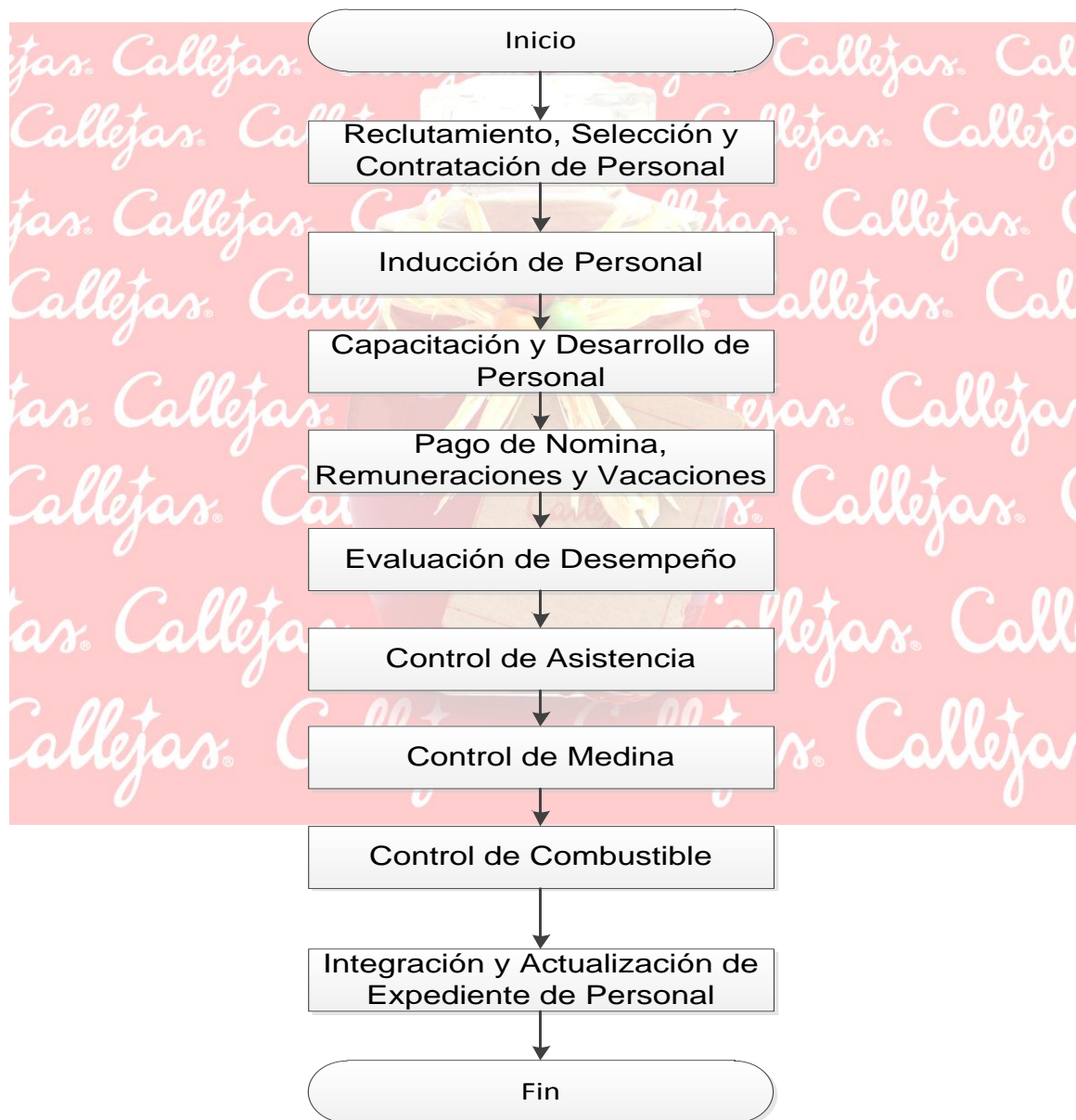





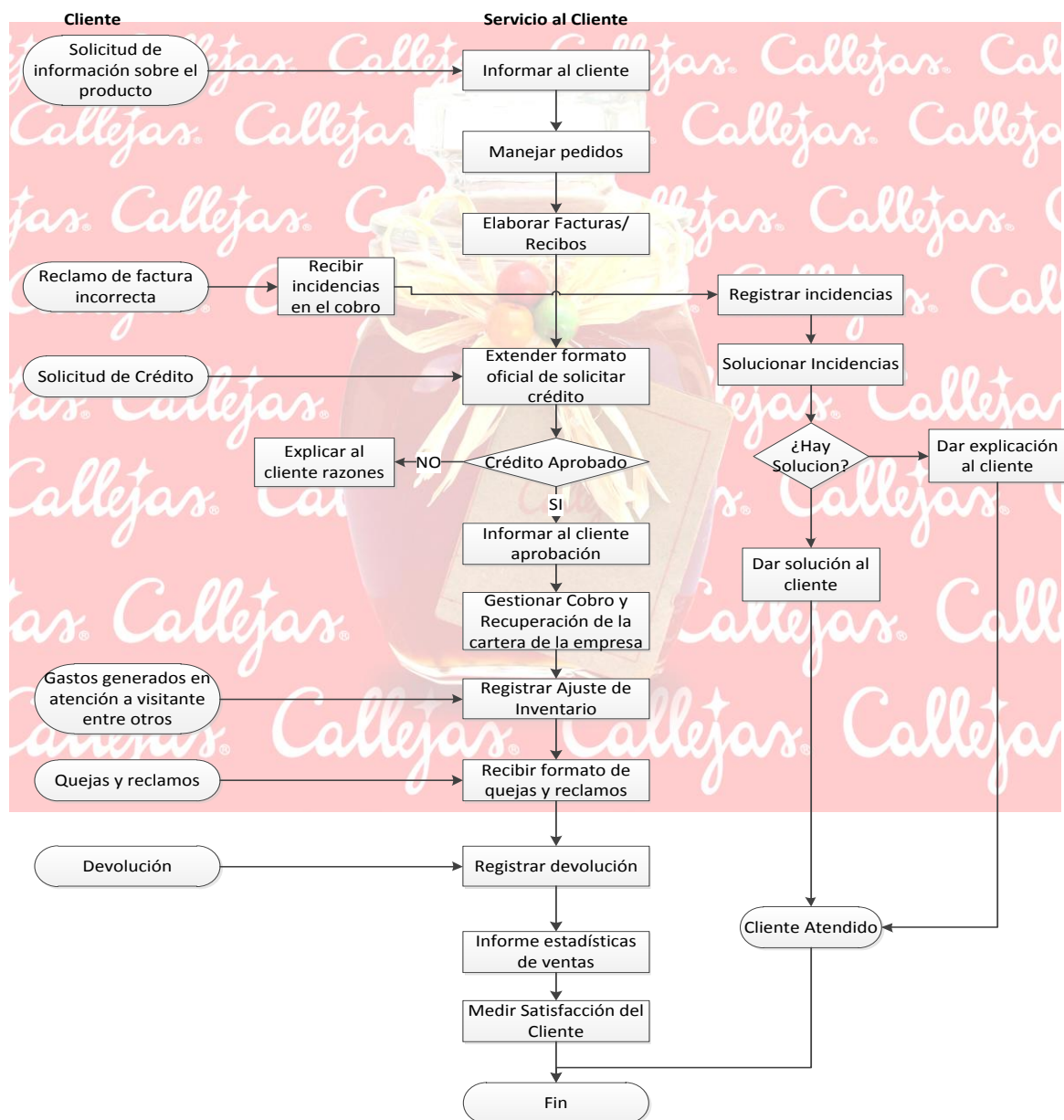
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código:PROPE001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Diagrama del Proceso de Compras.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/1
		Código:PROPERRHH001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Diagrama del Proceso de Recursos Humanos.			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/1
		Código: PRSC001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Servicio al Cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Diagrama del Proceso de Servicio al Cliente.			







 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/7</b>
		<b>Código: POPE 001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer como se efectúa la selección y evaluación de proveedores y /o contratistas considerados esenciales para el sistema de Gestión de Calidad del producto.			
<b>Alcance:</b> Es aplicado al área de compras, comprende los proveedores y/o contratistas que suministran materia prima, materiales e insumos, mantenimiento de equipos industriales, equipos de laboratorio, computadoras, servicios de calibración entre otros.			
Comprende la Clausula 7.4.1, 7.4.2 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Empresa	<b>1. Selección de proveedores y/o contratistas:</b>		
	1.1. Gestionar el suministro de materia prima, materiales, servicios proporcionados por proveedores y/o contratistas calificados.		
Proveedor	1.2. Presentar información necesaria de su empresa ante el responsable de compras.		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Perfil de su empresa.</li><li>➤ Capacidad de producción.</li><li>➤ Fichas técnicas de los productos.</li><li>➤ Documentos que sostenga que se encuentra implementando principios de gestión de calidad.</li><li>➤ Documentación legal (declaración de impuesto, ruc, registro sanitario cedula jurídica cuando aplique y/o constancia del MINSA).</li></ul>		



<div> Callejas Sequeira e Hijos S.A</div>	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/7</b>
		<b>Código: POPE 001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
	1.2.1. Situación de la empresa		
	<div><div>➤ Imagen.</div><div>➤ Disponibilidad.</div><div>➤ Experiencia.</div><div>➤ SGC.</div><div>➤ Capacidad.</div></div>		
	1.2.2. Aspecto técnico del producto y/o servicio		
	<div><div>➤ Presentación de especificaciones técnicas del producto.<sup>26</sup></div><div>➤ Personal.</div><div>➤ Equipo.</div><div>➤ Precio.</div><div>➤ Presentación de documentación en regla.<sup>27</sup></div></div>		
	1.2.3. Aspecto comercial		
	<div><div>➤ Globalización y Localización.</div><div>➤ Servicio al cliente.</div><div>➤ Servicio postventa.</div></div>		
	<b>Nota:</b> Cuando se contraten servicios de calibración, debe de estar inscritos y autorizados por el Laboratorio de Metrología de la Universidad Nacional de Ingeniería.		


<sup>26</sup> Etiquetado, empaque periodo de vencimiento, registro sanitario, ingredientes.

<sup>27</sup> Presentación de registro sanitario, constancia del MINSA, constancia de impuestos, cedula del RUC cuando aplique





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 3/7
		Código: POPE 001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
Responsable de compras y presentada a Gerente y Representante de la Junta Directiva.	1.3. Seleccionar proveedores y/o contratistas.  <b>Nota:</b> El proveedor seleccionado debe de cumplir el mínimo del 80% de los criterios anteriores.		
Responsable de compras.	1.4. Notificar por escrito la decisión al proveedor.  <b>Nota:</b> Si no califica es considerado no es apto se descarta cualquier utilización del mismo.		
	<b>2. Evaluación de los proveedores y/o contratitas.</b>		
	2.1. Evaluar a los proveedores y de materia prima, materiales e insumos y/o servicios. <b>Nota:</b> se efectúa anualmente con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos básicos de un sistema de gestión de calidad orientando al proveedor y/o contratista a generar planes de acción para la mejora del mismo.		
	2.2. Analizar el expediente del proveedor y realizar la evaluación.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 4/7
		Código: POPE 001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
		Los criterios de evaluación son los siguientes:	
		<div><div>a. Estratégico</div><div><div>➤ Imagen</div><div>➤ Experiencia</div><div>➤ SGC</div><div>➤ Mejora</div><div>➤ Disponibilidad</div></div></div> <div><div>b. Técnico</div><div><div>➤ Gestión de proceso.</div><div>➤ Cumplimiento de especificaciones técnicas.</div><div>➤ Equipo.</div><div>➤ Personal.</div></div></div> <div><div>c. Comercial</div><div><div>➤ Comunicación con Callejas.</div><div>➤ Atención al cliente.</div><div>➤ Estabilidad.</div><div>➤ Promedio de reclamos.</div></div></div>	
		<b>Nota 1:</b> Todos estos criterios de evaluación, los parámetros a utilizar, escala numérica, ponderación, puntaje obtenido, calificación total se encuentra descrito en el Formato Criterios para Evaluar para Proveedores.	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 5/7</b>
		<b>Código: POPE 001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
	<b>Nota 2:</b> La calificación determinara si es aceptable o no; un puntaje de 80-100 puntos es confiable, de 70-60 puntos es condicional, inferior a 60 puntos es considerado no confiable.		
Responsable de compras.	2.3. Archivar formato de evaluación en el expediente del proveedor, si el resultado de evaluación es satisfactorio.		
	2.4. Enviar un informe por escrito al proveedor instándolo a tomar medidas correctivas para resolver la no conformidad, si el resultado de la evaluación es insatisfactorio.		
	<b>Nota1:</b> La respuesta al proveedor también debe ser por escrito.		
	<b>Nota 2:</b> Si el proveedor se encuentra involucrado en más de un proceso, cada uno de los responsables de las áreas presentara un informe de evaluación y será entregado al responsable de compras.		
	<b>Nota 3:</b> A este tipo de proveedores se realizara la evaluación semestrales y en casos excepcionales trimestralmente.		
	<b>3. Seguimiento de proveedores.</b>		
Responsable de compras.	3.1 Recopilar información del proveedor y anteriores evaluaciones.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 6/7</b>
		<b>Código: POPE 001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
	3.2. Aplicar el formato de seguimiento.		
	<b>Nota:</b> Esta valoración se ejecutara semestralmente.		
	Los criterios de seguimiento de desempeño son los siguientes:		
	d. Logística		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cumplimiento de entrega.</li><li>➤ Rapidez en despacho y entrega.</li><li>➤ Calidad en el producto.</li></ul>		
	e. Mercadeo y Ventas		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cumplimiento de presupuesto de ventas.</li><li>➤ Crecimiento de ventas.</li><li>➤ Estrategia de mercado y plan de inversión</li></ul>		
	f. Plazos y formas de pagos.		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cancelación de notas de crédito</li><li>➤ Presupuesto ejecutado.</li><li>➤ Gestión.</li></ul>		
	<b>Nota 1:</b> Las dimensiones, parámetros, calificación y puntuación se encuentran en el formato de indicadores de desempeño de proveedores.		
<b>Nota 2:</b> La calificación determinara si es aceptable o no; un puntaje de 80-100 puntos es confiable, de 70-60 puntos es condicional, inferior a 60 puntos es considerado no confiable.			


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 7/7</b>
		<b>Código: POPE 001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			
	3.3.	Registrar la evaluación en el expediente del proveedor, Si la evaluación de seguimiento es favorable.	
	3.4.	Notificar por escrito al proveedor de las no conformidades e instándolo a implementar un plan de mejora y fortalecimiento de las dimensiones de menor puntaje, si es no favorable. <b>Nota:</b> proveedor enviara repuesta por escrito.	
	<b>4. Sanciones.</b>		
Responsable de Compras.	4.1	Justificar su eliminación de la Lista de Proveedores de Callejas Sequeira e Hijos S.A. y dar pauta a la elección de un nuevo proveedor. <b>Nota:</b> cuando ocurre un incumplimiento del proveedor a las medidas correctivas (2 o 3 ocasiones).	
	<b>REGISTROS:</b> FORMATO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES <sup>28</sup> . FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES. <sup>29</sup> FORMATO DE SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES. <sup>30</sup> HOJA DE VIDA DE PROVEEDOR. <sup>31</sup>		

<sup>28</sup> Ver pág. 208


<sup>29</sup> Ver pág. 209


<sup>30</sup> Ver pág. 210

<sup>31</sup> Ver 211,212,213

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/10</b>
		<b>Código: POPE 001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento que la empresa debe de seguir para la realización de compras, recepción, análisis, almacenamiento y suministro de los materiales de la planta, garantizando que el producto final cumpla con la satisfacción del cliente.			
<b>Alcance:</b> Aplicado al área y personal relacionado con los procesos de compra, recepción, almacenamiento y suministro de materiales y servicios a la planta.			
Comprende la Clausula 7.4.1., 7.4.3 de la Norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Los Responsables de cada departamento de la empresa	<b>1. Compras, recepción.</b>		
	1.1. Detectar la necesidad de efectuar una compra de materias primas, materiales, envases, insumos, equipos y/o necesidad de contratar equipo o servicio. Estas son transmitidas a al encargado de compras por medio de la solicitud de suministro o servicio; todas llevan el mismo formato. <b>Nota:</b> Los días de recepción de solicitud son los días lunes y miércoles. Si la solicitud proviene de inventario se debe realizar con anticipación, de mantenimiento cinco días antes y de producción de inmediato.		





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/10</b>
		<b>Código: POPE 001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Encargado de Compras	1.2. Realizar de dos a tres cotizaciones, de acuerdo al producto o servicio que piensa adquirirse y/o subcontratar.		
	1.3. Egresar a gastos o inversiones dichas cotizaciones, Una vez solicitado y cotizado la orden de compra. <b>Nota:</b> En algunos casos se realiza compras a proveedores seleccionados, por ejemplo cuando se compra frutas: se omite la cotización escrita y se llama telefónicamente a los proveedores, para confirmar si mantienen los precios o existe alguna variante. Posteriormente el encargado de contabilidad recepciona orden de compra y egresa a gastos o inversiones		
Jefe de Almacén	1.4. Recepcionar la compra , bodega se realiza una entrada: esta puede ser de gastos o entrada de inventario		
	1.4.1. Enviar la compra al departamento que lo solicitó. <b>Nota:</b> La recepción de la bodega la realiza el encargado del almacén anotando las tarjetas kardex todo lo recepcionado conforme a la factura recibida.		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/10</b>
		<b>Código: POPE 001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Compra de Frutas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>		
Responsable de Compras	<p>➤ Comprar por temporada o dependiendo del numero de pedidos En el caso de la guayaba se adquiere en toda época, puesto que es la materia prima del producto líder de la empresa</p> <p><b>Nota:</b> Existe un formato exclusivo para la realización, el cual debe de llenar el jefe de producción, quedando una copia de color amarillo, en contabilidad la original de color blanco y en almacén de color celeste. También se entrega una copia del formato de color verde al proveedor.</p>		
	<b>Servicio de mantenimiento y/o reparación</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>		
Responsable de Compras	<p>➤ Contactar a la persona o empresa que presta el servicio para que estos evalúen in situ el estado de equipos que requieren reparación y/o mantenimiento</p> <p>➤ Realizar cotizaciones de manera verbal o envía posteriormente por escrito. Una vez obtenida las cotizaciones se efectúa la selección de proveedor de acuerdo al procedimiento de selección de proveedores.</p>		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 4/10
		Código: POPE 001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Operaciones.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Servicios para efectuar el control de plagas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>		
Responsable de Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar un contrato de servicio que es efectuado y autorizado por el representante legal. En el se plasman clausulas de formas de pago, tiempo de pago, condiciones de entrega, recibido conforme.</li><li>➤ Contactar y se realizan las previas cotizaciones.</li><li>➤ Efectuar también el procedimiento de selección de proveedores.</li></ul>		
	<b>Compra de materiales y útiles de oficina</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>		
Responsable de Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar compras a un plazo de treinta días.</li></ul> <p><b>Nota:</b> Todo lo que respecta a papelería, es recepcionado por el personal administrativo, el cual es almacenado en el armario ubicado en administración</p>		
	<b>Servicios de calibración y/o reparación de balanzas y equipos</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>		
Responsable de Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Contactar a los proveedores de este tipo de servicios</li><li>➤ Realizar cotizaciones de manera verbal o envía posteriormente por escrito</li><li>➤ Efectuar contrato de servicio Una vez, brindado el servicio, se procede a evaluar y cancelar.</li></ul>		





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 5/10
		Código: POPE 001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Operaciones.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Compra de caja y etiquetas y/o diseño</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Compras	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Efectuar las cotizaciones.</li><li>➤ Seleccionar de proveedor.</li></ul> <p><b>Nota:</b> Todo lo relacionado con leyenda, logo que será impreso en etiquetas, se realiza de acuerdo a la norma técnica obligatoria de etiquetado de alimentos pre envasados y la norma metrológica sobre el sistema internacional de unidades</p>		
	Jefe de Bodega.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recepcionar.</li><li>➤ Almacenar en bodega de etiquetas y cajas</li></ul>	
	<b>Compra de productos de limpieza, uniforme, equipo de protección personal e industrial</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Encargado de compras, personal administrativo o jefe de producción, según al área que presento la solicitud de compra	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar de la misma manera descrita en los ítems anteriores.</li><li>➤ Realizar la compra.</li><li>➤ Enviar a la serigrafía en caso de ser camisetas. Generalmente ocurre semestralmente el cambio de uniformes.</li></ul>		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 6/10
		Código: POPE 001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Operaciones.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Servicios de transporte</b>		
Los clientes asumen el costo de transportación del producto, de esta manera la empresa quedad libre de toda responsabilidad. Con respecto a las importaciones ALPESA (Agencia Aduanera) asume todos los costos de la transportación de la materia prima; como es el caso de pectina, envases plásticos de 280 gr, 100 gr de mermelada provenientes de México, Guatemala, Costa Rica.			
	<b>Compras menores</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Personal administrativo o a quien sea designado	➤ Realizar la compra, Se refiere a servilletas, café, te, productos de limpieza y aseo personal entre otros alimentos y materiales utilizados para las degustaciones de producto		
Responsable de compras	➤ Recepcionar.		
	➤ Almacenar en bodega de área administrativa o entregadas directamente alas personas encargadas de la degustaciones.		
<b>Nota:</b> Estas compras se efectúan de contado.			

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 7/10</b>
		<b>Código: POPE 001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Compras especializadas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Encargado de compras o personal de mantenimiento.	<p>➤ Realizar el mismo procedimiento de cotización, selección y compra. Se trata de la compra de algún repuesto y/o la compra de algún material para el mantenimiento de las instalaciones</p> <p><b>Nota:</b> Generalmente no requieren almacenamiento puesto que son ocupadas inmediatamente</p>		
	<b>2. Almacenamiento (Disposiciones para la preservación de la materia prima y producto terminado).</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de bodega	2.1. Revisar la documentación si es correcta: factura y solicitud de compra		
	2.2. Realizar inspección a fin de constatar que el producto con indicaciones del Encargado de Calidad.		
	2.3. Realizar el ingreso de inventario (codificación) conforme a la factura recibida		
	2.4. Llenar del formato <b>FOPE 001.08CASESA.</b>		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 8/10</b>
		<b>Código: POPE 001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Encargado de Bodega	2.5. Transportar a bodegas de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bodega #1: destinada exclusivamente para el producto terminado</li><li>➤ Bodega #2: envases y embalajes</li><li>➤ Bodega#3: materia prima.</li><li>➤ Bodega#4: producto semielaborado</li><li>➤ Bodega #5: etiquetas y sellos.</li></ul>		
	<b>Almacenamiento de materia prima, envases, materiales, insumos o aditivos</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantenerse en perfectas condiciones sanitarias, en un lugar seco y protegidos de toda contaminación.</li><li>➤ Protegerse de plagas y almacenarse a temperaturas adecuadas</li><li>➤ Ordenar de manera que se evite su deterioro y contacto con material toxico.</li><li>➤ Almacenar en sus recipientes originales y etiquetado.</li><li>➤ Fruta: almacenar a granel, deberá ubicarse de forma ordenada de manera que facilite su ventilación, inspección y detección de plagas.</li></ul>			

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 9/10
		Código: POPE 001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
	<b>Producto terminado</b>		
<div><div><div>➤ Almacenar a temperatura ambiente evitando su contaminación por sustancias nocivas y/o plaga.</div><div>➤ Rotular y separar las bodegas debidamente por el tipo de producto a fin de evitar contaminación.</div><div>➤ Rotar el producto terminado por el principio P.E.P.S: primero en llegar, primero en salir.</div></div><div><b>Nota:</b> Los que producto no cumplan con las especificaciones establecidas se procede a aplicar el <b>Procedimiento de Productos no Conformes.</b></div></div>			
	<b>3. Suministro de insumos</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Bodega	3.1. Recepcionar una solicitud de suministro en la cual se detalla cuanto se requiere		
	3.2. Localizar en el almacén.		
	3.3. Entregar al jefe de producción o el que este designe.		
	3.4. Ingresar a registro de inventario con el fin de mantener actualizado		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 10/10
		Código: POPE 001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			
<b>Nota:</b> Toda esta información se encuentra reflejada de manera rápida en:			
<div><div>➤ <b>MOPE001.01CASESA.</b></div><div>El encargado de compra debe de tener a mano también:</div><div>➤ <b>MOPE001.03CASESA.</b><sup>32</sup></div><div>➤ <b>MOP001.04CASESA</b></div><div>➤ <b>PLOPE001.03CASESA.</b><sup>33</sup></div></div>			
<b>REGISTROS:</b> <div><div>FORMATO DE SOLICITUD DE SUMINISTRO.<sup>34</sup></div><div>FORMATO DE COMPRA Y/O SERVICIO.<sup>35</sup></div><div>CONTRATO DE COMPRA- VENTA DE FRUTAS.<sup>36</sup></div><div>FORMATO DE GESTIÓN Y CONTROL DE COMPRAS.<sup>37</sup></div></div>			

<sup>32</sup> Ver Anexos.

<sup>33</sup> Ver Anexos.


<sup>34</sup> Ver Pág. 214


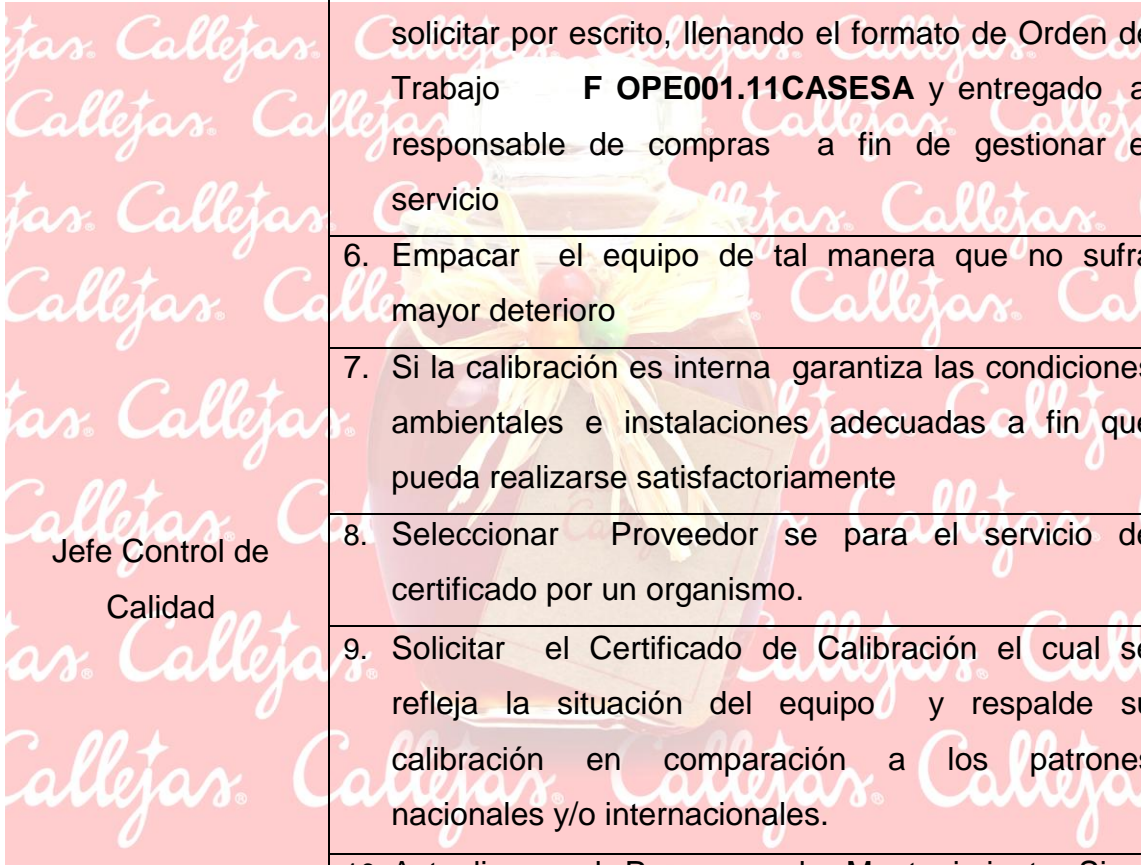
<sup>35</sup> Ver Pág. 215


<sup>36</sup> Ver Pág. 216, 217

<sup>37</sup> Ver Pág. 218



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/3</b>
		<b>Código: POPE 001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Calibración de Equipos de Medición</b>			
<b>Objetivo:</b> Definir e implementar prácticas referentes al control, verificación y calibración de los equipos de medición de tal manera que se gestione el cumplimiento de los requisitos de la medición a realizar y se determine los equipos aptos a utilizar			
<b>Alcance:</b> Debe ser aplicado por el encargado de control de calidad y todo el personal que tenga acceso al control, verificación y calibración del equipo			
Contempla la clausula 7.6 de la Norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe Control de Calidad	1. Manejar la información de las Fichas Técnicas de los equipos <b>FOPE001.010CASESA</b> , así como el Plan de Mantenimiento y análisis utilizados		
	2. Verificar la conformidad del producto con respecto a los requisitos establecidos.		
	3. Solicitar a la Gerencia por escrito las condiciones requeridas para que los equipos no sufran deterioro durante la manipulación, mantenimiento y/o almacenamiento		
	4. Ejecutar el Programa de Mantenimiento y Calibración de los equipos de medición; describe el procedimiento de calibración que utilizo, detalles de como se realizara, registros de calibración, resultados de la misma, próxima fecha a realizar e identificar cuales son aptos para el uso.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/3</b>
		<b>Código: POPE 001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Calibración de Equipos de Medición</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
 Jefe Control de Calidad	5. Cuando se requiera un servicio de calibración solicitar por escrito, llenando el formato de Orden de Trabajo <b>F OPE001.11CASESA</b> y entregado al responsable de compras a fin de gestionar el servicio		
	6. Empacar el equipo de tal manera que no sufra mayor deterioro		
	7. Si la calibración es interna garantiza las condiciones ambientales e instalaciones adecuadas a fin que pueda realizarse satisfactoriamente		
	8. Seleccionar Proveedor se para el servicio de certificado por un organismo.		
	9. Solicitar el Certificado de Calibración el cual se refleja la situación del equipo y respalde su calibración en comparación a los patrones nacionales y/o internacionales.		
	10. Actualizar el Programa de Mantenimiento Si el equipo se encuentra en correcto estado de calibración. En caso contrario de comprobar los datos del análisis realizado mientras presento fallas.		
	11. Llenar Expediente de Equipo <b>FOPE001.09CASESA.</b>		

<div> Callejas Sequeira e Hijos S.A</div>	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/3</b>
		<b>Código: POPE 001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Calibración de Equipos de Medición</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe Control de Calidad	<div><p><b>Nota:</b> De presentarse en la revisión producto no conforme, el encargado de Control de Calidad procederá como indica el Procedimiento de Productos No Conformes. Todo esta complementado con:</p><ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>MOPE001.02CASESA.</b></li><li>➤ <b>MOPE 001.03CASESA.<sup>38</sup></b></li><li>➤ <b>PLOPE001.01CASESA.</b></li><li>➤ <b>PLOPE 001.02 CASESA.<sup>39</sup></b></li></ul></div>		
<div><p><b>REGISTROS:</b></p><p>EXPEDIENTE DE EQUIPOS.<sup>40</sup></p><p>FICHA TÉCNICA DE EQUIPO.<sup>41</sup></p><p>ORDEN DE TRABAJO.<sup>42</sup></p></div>			

<sup>38</sup> Ver Anexos


<sup>39</sup> Ver Anexos


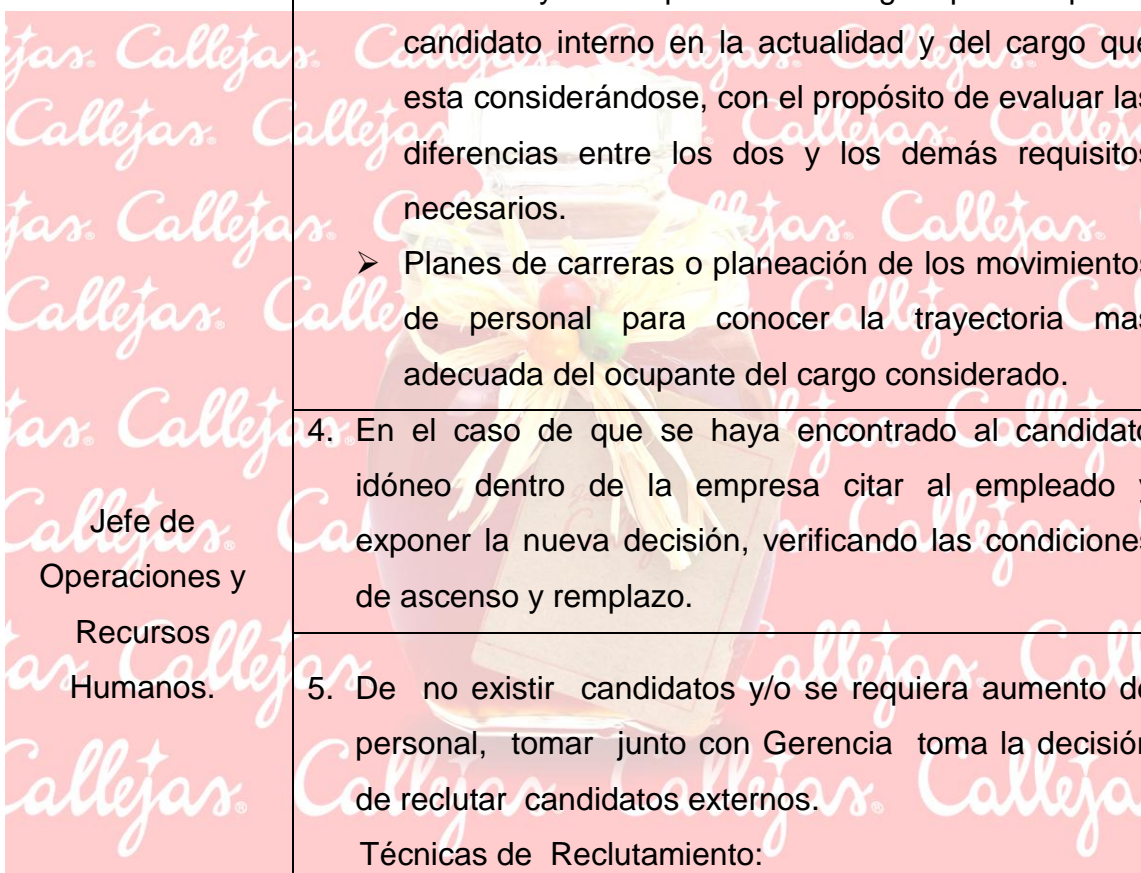
<sup>40</sup> Pág. 219


<sup>41</sup> Pág. 220

<sup>42</sup> Pág. 221




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/4
		Código: POPERRHH001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal			
<b>Objetivo:</b> Establecer los pasos a seguir con la intención de cubrir las plazas vacantes que se generan en diferentes áreas de la empresa de conformidad con las necesidades de la misma y en apego a los lineamientos establecidos en las condiciones generales del trabajo			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el encargado de personal desde la promoción interna hasta la selección de nuevo personal			
Contempla la clausula 6.2.1 de la norma de la norma ISO 9001:2008			
Responsable	Actividades		
Jefe de Operaciones y Recursos Humanos	1. Solicitar personal Cuando se presenta la necesidad de llenar una vacante de un puesto de trabajo.		
	2. Llenar el formato de solicitud de empleado <b>FOPERRHH001.01CASESA</b> emitir al jefe de recursos humanos.		
	3. Revisar los planes de ascenso y remplazo considerando los siguientes parámetros <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Datos básicos del empleado.</li><li>➤ Resultados obtenidos en las pruebas de selección a las que se sometió para su ingreso en la empresa.</li><li>➤ Resultado de las evaluaciones del desempeño del candidato.</li><li>➤ Resultado de los programas de entrenamiento en los que participo el candidato interno.</li></ul>		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/4</b>
		<b>Código: POPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
 Jefe de Operaciones y Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Análisis y descripción del cargo que ocupa el candidato interno en la actualidad y del cargo que esta considerándose, con el propósito de evaluar las diferencias entre los dos y los demás requisitos necesarios.</li><li>➤ Planes de carreras o planeación de los movimientos de personal para conocer la trayectoria mas adecuada del ocupante del cargo considerado.</li></ul>		
	4. En el caso de que se haya encontrado al candidato idóneo dentro de la empresa citar al empleado y exponer la nueva decisión, verificando las condiciones de ascenso y remplazo.		
	5. De no existir candidatos y/o se requiera aumento de personal, tomar junto con Gerencia toma la decisión de reclutar candidatos externos.		
	Técnicas de Reclutamiento:		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar los archivos de candidatos que se presentan.</li><li>➤ Candidatos presentados por empleados de la empresa.</li><li>➤ A través de anuncios en diarios e internet.</li><li>➤ contactos con sindicatos o asociaciones gremiales</li></ul>		

<div> Callejas Sequeira e Hijos S.A</div>	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/4</b>
		<b>Código: POPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
<div>Jefe de Operaciones y Recursos Humanos</div>	<div>➤ Seleccionados inicialmente por el responsable de personal.</div> <div>➤ En caso del reclutamiento externo se recepcionar los nuevos candidatos de acuerdo con las políticas de recursos humanos, presentan el curriculum vitae o bien llenan el formato de solicitud de empleo <b>FOPERRHH001.01CASESA.</b></div>		
	6. Llenar el formato de análisis de puesto <b>FOPERRHH001.03CASESA</b> para lo cual se apoya del formato de perfil único del puesto <b>FOPERRHH001.02CASESA</b> donde se detallan a cabalidad las descripciones de cada función específicas que deberán de realizar.		
	7. Aplicar las técnicas de la entrevista personal de selección, con el propósito de comprobar si cumplen los requisitos y calificaciones anunciadas por las técnicas de reclutamiento.		
	8. Aplicar pruebas de personalidad, con el fin de analizar los diversos rasgos de la personalidad del candidato.		
	9. Aplicar pruebas psicométricas a los puestos de jefatura y todos aquellos que vayan a tener personal subordinado a su cargo		




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 4/4
		Código: POPERRHH001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H.	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe de Operaciones y Recursos Humanos	10. Realizar prueba sobre Normas Técnicas para el etiquetado de alimentos pre- envasados y Buenas Prácticas de Manufactura.		
	11. Evaluar inmediatamente al candidato y todos los detalles de la entrevista y las evaluaciones de los exámenes a los cuales fue sometido.		
	12. Someter al candidato seleccionado a pruebas médicas para detectar enfermedades contagiosas en prevención de accidentes		
	13. Poner en contacto al candidato con el entorno que rodea al cargo.		
	14. Integrar y archivar un nuevo expediente, el programa de un curso de inducción para el nuevo empleado y, en su caso, curso de capacitación de acuerdo con el puesto.		
<b>REGISTROS:</b>			
FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEO. <sup>43</sup>			
FORMATO DEL PERFIL ÚNICO DEL PUESTO. <sup>44</sup>			
FORMATO DE ANÁLISIS DE PUESTO. <sup>45</sup>			
FORMATO DE SOLICITUD DE EMPLEADO. <sup>46</sup>			


<sup>43</sup>Ver Pág. 222, 223, 224,225

<sup>44</sup>Ver Pág. 226

<sup>45</sup>Ver Pág. 227

<sup>46</sup>Ver Pág. 228

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Inducción al Personal.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos, para brindar al trabajador de nuevo ingreso una efectiva orientación general, sobre las funciones que desempeñara, los fines o razón social de la empresa y la estructura de esta, permitiendo encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el encargado de Gestión de Recursos Humanos desde la contratación de personal hasta el entrenamiento previo del empleado			
Contempla la clausula 6.2.1 y 6.2.2 de la norma de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	1. Mantener el control del personal contratado de nuevo ingreso, previos en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.		
	2. Planificar charla de inducción, y preparar el material didáctico que se utilizar.		
	3. Tramitar en la unidad de servicios generales la solicitud para actividades logísticas (equipo audiovisual y refrigerio)		
	4. Elaborar cartas de bienvenida para el personal de nuevo ingreso y trasladar a Gerencia para su autorización.		
<b>Nota:</b> El primer día hábil de cada quincena se realiza la inducción general para el personal de nuevo ingreso.			


 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 2/2
		Código: POPERRHH001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de Área.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Procedimiento de Inducción al Personal.			
Responsable	Actividades		
Responsable de Recursos Humanos	5. Encargarse de entregar: ➤ Formato de Registro de asistencia <b>FOPERRHH001.011CASESA.</b> ➤ Carta de bienvenida.		
	6. Entregar formulario de Inducción al Puesto de Trabajo.		
	7. Archivar los expedientes de personal, para posteriormente pasar al periodo de capacitación y entrenamiento		
Jefe Inmediato de área.	8. Brindar inducción general al nuevo trabajador (presentación del organigrama, misión, visión, beneficios, socioeconómicos y normas de Conducta Interna). Cuenta con cinco días hábiles.		
	9. Asignar tutor, es responsable de guiar al nuevo colaborador en los procedimientos, instructivos, políticas y formatos específicos del puesto de trabajo.		
	10. Trasladar Formato de inducción del puesto de trabajo <b>FOPERRHH001.05CASESA</b> al Dpto. de R.R.H.H, luego de haber concluido el proceso.		
<b>REGISTROS:</b> FORMATO DE INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO. <sup>47</sup> FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA <sup>48</sup>			


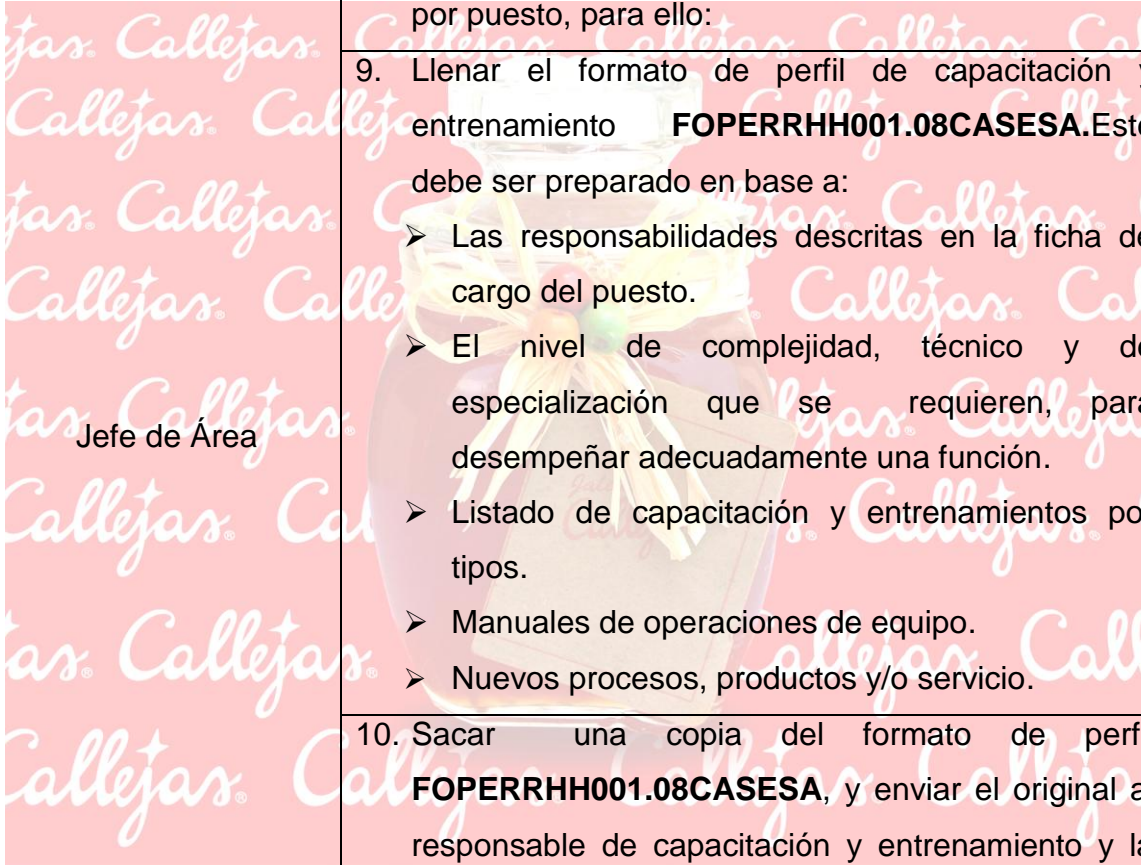
<sup>47</sup> Ver Pág. 229

<sup>48</sup> Ver Pág. 235





 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/6</b>
		<b>Código: POPERRHH001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, con el fin de precisar las diferentes actividades que afecten la calidad de los productos y/o servicio que ofrece empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A a sus clientes, de manera que se pueda controlar el desarrollo integral de las funciones			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el responsable de entrenamiento a todos los niveles de personal de la empresa para que el personal se familiarice con los aspectos del proceso que estará a su cargo			
Contempla el clausula 6.2.1 y 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Gerente Gral. y/o el Jefe de Área	1. Determinar las necesidades de capacitación y entrenamiento; por puesto de trabajo, por trabajador y por departamento. Realizarlo por lo menos 1 vez al año.		
	2. Realizar un diagnostico de las capacidades y habilidades que el trabajador que ocupa el puesto tiene que ejercer eficientemente.		
	3. Realizar una entrevista técnica al trabajador, previamente diseñada.		
	4. Evaluar y llenar el formato de listado de detección de necesidades de Capacitación y Entrenamiento <b>FOPERRHH001.06CASESA</b> , entregar al Responsable de Recursos Humanos.		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 2/6
		Código: POPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal			
Responsable	Actividades		
Jefe de Área.	5. Completa el formato de detección de necesidades de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.07CASESA</b> , con el apoyo de sus reportes.  Las fuentes que debe de utilizar son: ➤ Perfil de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.08CASESA</b> . ➤ Listado de capacitaciones y entrenamiento por tipos ➤ Manuales de operación de equipos. ➤ Nuevos procesos, productos y/o servicio. ➤ Registros de capacitación interna por empleado disponibles en Recursos Humanos <b>FOPERRHH001.09CASESA</b>		
	6. Sacar una copia del formato de detección de necesidades de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.07CASESA</b> y enviar el original al responsable de capacitación y entrenamiento y la copia la archiva en el departamento.		
	7. Elaborar los planes de capacitación		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/6</b>
		<b>Código: POPERRHH001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
 Jefe de Área	8. Realizar un perfil de capacitación y entrenamiento por puesto, para ello:		
	9. Llenar el formato de perfil de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.08CASESA</b> . Este debe ser preparado en base a: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Las responsabilidades descritas en la ficha de cargo del puesto.</li><li>➤ El nivel de complejidad, técnico y de especialización que se requieren, para desempeñar adecuadamente una función.</li><li>➤ Listado de capacitación y entrenamientos por tipos.</li><li>➤ Manuales de operaciones de equipo.</li><li>➤ Nuevos procesos, productos y/o servicio.</li></ul>		
	10. Sacar una copia del formato de perfil <b>FOPERRHH001.08CASESA</b> , y enviar el original al responsable de capacitación y entrenamiento y la copia la archiva en el departamento.		
	11. Archivar el formato de perfil de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.08CASESA</b> , para utilizarlo posteriormente en la elaboración del plan semestral de capacitación y entrenamiento.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 4/6
		Código: POPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H.	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Capacitación y entrenamiento	12. Llenar el listado de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.07CASESA</b> y perfil de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.08CASESA</b> , junto con los tres documentos al Gerente de la empresa para su revisión y aprobación.		
	13. Elaborar el Plan Semestral de Capacitación y Entrenamiento para lo cual debe de llenar el formato plan semestral de capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.010CASESA</b> . <b>Nota:</b> El Plan Semestral de capacitación y entrenamiento se debe actualizar cada 3 meses		
	14. Consultar la disponibilidad de recursos internos que pueda impartir la capacitación, en caso de no existir, cotizar los servicios de capacitación externa.		
	15. Archivar formato de registro de asistencia <b>FOPERRHH001.011CASESA</b> en el expediente de cada trabajador.		
	16. Revisar y aprobar el Plan Semestral.		
Gerente Gral.	17. Habilitar los programas de capacitación.		
	18. Presupuestar y aprobarlos.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 5/6
		Código: POPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H.	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe de Operaciones y Recursos Humanos	19. Asegurar que el precio de los servicios externos se ajuste al presupuesto.		
	20. Oficializar el plan para un periodo planificado. El programa de Capacitación debe de contener <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nombre del curso y del instructor</li><li>➤ Dirigido a.</li><li>➤ Objetivo general del curso.</li><li>➤ Contenido</li><li>➤ Tiempo de duración.</li><li>➤ Material de apoyo.</li></ul> <b>Nota:</b> Dicha inducción queda registrada en el formato de Registro de capacitación interna <b>FOPERRHH001.09CASESA</b> y en el formato de Inducción al Puesto de Trabajo <b>FOPERRHH001.05CASESA</b> .		
Responsable e cada Área y Jefe de Operaciones y Recursos Humanos.	21. Realizar las evaluaciones y seguimiento de los programas de capacitación.		
	22. Actualizar el formato de detección de Necesidades de Capacitación y entrenamiento <b>FOPERRHH001.07CASESA</b> .		
	23. Evaluar el grado de aprendizaje ya sea de manera escrita, oral o aplicada según lo amerite.		

<div></div> <div>Callejas Sequeira e Hijos S.A</div>	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 6/6
		Código: POPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> <b>Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del Personal</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de cada Área y Jefe de Operaciones y Recursos Humanos.	24. Analizar los resultados de las evaluaciones obtenidas		
	<p><b>Nota:</b> En el caso en que los trabajadores no aprueben las evaluaciones con la calificación mínima estipulada al inicio del curso, debe en conjunto con el Responsable de Capacitación y Entrenamiento, definir las acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ofrecer entrenamiento especial (teórico y práctico).</li><li>➤ Re- entrenar en forma individual y particular a cada persona.</li></ul> <p>Restringir sus actividades en la operación o retirarlo de la operación.</p>		
<b>REGISTROS:</b>			
FORMATO DE LISTADO DE DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO <sup>49</sup> .			
FORMATO DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO. <sup>50</sup>			
FORMATO DEL PERFIL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO POR PUESTO. <sup>51</sup>			
FORMATO DE REGISTRO DE CAPACITACIÓN INTERNA. <sup>52</sup>			
FORMATO DEL PLAN SEMESTRAL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO. <sup>53</sup>			
FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA. <sup>54</sup>			

<sup>49</sup> Ver Pág. 230

<sup>50</sup> Ver Pág. 231


<sup>51</sup> Ver Pág. 232


<sup>52</sup> Ver Pág. 233

<sup>53</sup> Ver Pág. 234

<sup>54</sup> Ver Pág. 235



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: POPERRHH001.04CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H.	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer los pasos que se deben de llevar acabo para realizar la evaluación del desempeño al personal, en todos los niveles de la Empresa			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica a todos los procesos donde se ejecute la Evaluación del Desempeño. Inicia con la concertación de objetivos y finaliza con el resultado final de la evaluación			
Comprende 6.2.1 y 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe de Recursos Humanos	1. Determinar la modalidad de evaluación, planeación y elaboración, el tipo de datos a evaluar, el desempeño: la productividad (lo que se ha logrado); características personales (como se ha logrado, la conducta) y pericia (habilidad)		
	2. Capacitar al evaluador y al evaluado sobre el procedimiento y formato de evaluación del Desempeño <b>FOPERRHH001.012CASESA</b> , los temas a evaluar, los compromisos a adquirir y los resultados de la evaluación.		
	3. Recepcionar y organizar las evaluaciones de desempeño.		
	4. Registrar e integrar resultados de las evaluaciones en el expediente de cada uno de los empleados evaluados, archivándolo cronológicamente		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe de Recursos Humanos	<b>Nota:</b> En caso de que exista una inconformidad respecto a las evaluaciones se solicita nuevamente la revisión al responsable de efectuar las evaluaciones.		
	5. Presentar a al Gerente General y Junta Directiva los resultados.		
Gerente General o los miembros de la Junta Directiva	6. Determinar al responsable que efectuara la evaluación		
Responsable de efectuar la evaluación	7. Distribuir los formularios, estableciendo fechas límites para la realización y entrega. finalizado el proceso regresa al responsable de Recursos Humanos.		
	8. Evaluar y notificar resultados de metas específicas, en el caso de las evaluaciones sobre el Sistema de Calidad se deben de registrar en el formato de hoja de evaluación estimada del empleado <b>FOPERRHH001.013CASESA.</b>		
<b>REGISTROS:</b>  FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. <sup>55</sup>  HOJA DE EVALUACIÓN ESTIMADA DEL EMPLEADO <sup>56</sup> .			

<sup>55</sup> Pág. 236,237,238

<sup>56</sup> Pág. 239


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Asistente de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Pago de Nomina, Remuneraciones y Vacaciones.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la elaboración sistemática de documentación que reflejen las remuneraciones al personal, conforme a lo establecido por el código del Trabajo de la República de Nicaragua, disposiciones Legales y Leyes Fiscales Vigentes, en cuanto a la preparación, calculo y elaboración de la nomina quincenal.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el responsable de Recursos de Humanos, con la revisión de del departamento de Contabilidad y Finanzas y aprobado por Gerencia General.			
Contempla el numeral 6.2.1 y 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de pagaduría	1. Realizar quincenalmente la nomina de pago.		
	2. Entregar a cada uno de los trabajadores la colilla original.		
Jefe de Recursos Humanos	3. Recopilar documentación para cada uno de los trabajadores: ➤ Solicitud de vacaciones. ➤ Autorización de las horas extras.		
	➤ Deducción de facturas ➤ Otros ingresos (viáticos y retroalimentaciones).		
	4. Realizar los cálculos de la nomina y sus respectivas deducción (INSS Patronal, Laboral e INATEC) en el Reporte de Nomina de pago <b>FOPERRHH001.015CASESA</b> , para luego ser digitalizado.		




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Asistente de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Pago de Nomina, Remuneraciones y Vacaciones.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de R.R.H.H	<b>Nota:</b> El formato, es firmado por el responsable de su elaboración, posteriormente revisado y firmado por el Jefe de Contabilidad y Finanzas y finalmente autorizado y firmado por Gerencia General.		
	5. Imprimir los formatos de comprobante de pago <b>FOPERRHH001.016CASESA</b> , también llamadas colillas de pago de cada trabajador.		
	6. Enviar al banco correspondiente a través de la página Web del banco, el formato de reporte de Nomina de pago <b>FOPERRHH001.015CASESA</b> de todos los trabajadores		
<b>REGISTROS:</b> FORMATO DE REPORTE DE PAGO DE NOMINA. <sup>57</sup> FORMATO DE COMPROBANTE DE PAGO. <sup>58</sup>			

<sup>57</sup> Pág. 241

<sup>58</sup> Pág. 242

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: POPERRHH001.06CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> <b>Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Control de Asistencia.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer el mecanismo de control eficaz que permita verificar la puntualidad, permanencia en sus diferentes áreas y puesto de trabajo en todos los niveles de la empresa, para su registro y pago de nominas			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el encargado de personal en todos los administrativos y de planta de producción.			
Contempla la clausula 6.2.1 de la norma de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	1. Supervisar y controlar el registro de asistencia de personal entrada, salida, permisos etc., a través tarjetas de Asistencias <b>FOPERRHH001.023CASESA</b> para lo cual se ha diseñado con código de barra, son marcadas por los trabajadores.		
	2. Elaborar formato denominado “aviso de descuentos por faltas y retardos” <b>FOPERRHH001.017CASESA</b> y lo distribuye de la siguiente manera: ➤ Original: trabajador. ➤ Copia1: Acuse de Recibo. ➤ Copia 2: Aplicación en nómina.		
	3. Entregar el formato de aviso de descuento por faltas y retardos a pagaduría y finanzas, con oportunidad a más tardar 10 días del término de la quincena respectiva		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.06CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Control de Asistencia.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
	<b>Nota:</b> Esto se realiza con el fin de pagar la jornada laboral completa.		
Encargado de Pagaduría y Finanzas	4. Elaborar Formato de diagnostico de puntualidad y asistencia para el reporte quincenal <b>FOPERRHH001.019CASESA</b> con el cual se determina los trabajadores acreedores al premio por puntualidad y asistencia que corresponda.		
	5. Revisar la correcta aplicación del descuento por faltas y retardos en la nomina de pago		
Trabajador	6. En casos que existan algunas incidencias por motivo de ausencia y salidas temprano llenar el formato de justificación de incidencias de personal <b>FOPERRHH001.014CASESA</b> y llevarlo a Recursos Humanos en los primeros 2 primeros días transcurridos.		
<b>REGISTROS:</b>			
FORMATO DESCUENTOS POR FALTAS Y RETARDO. <sup>59</sup>			
FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA. <sup>60</sup>			
FORMATO DIAGNOSTICO QUINCENAL DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA. <sup>61</sup>			
FORMATO DE MODELO TARJETA DE ASISTENCIA. <sup>62</sup>			


<sup>59</sup> Ver Pág. 243

<sup>60</sup> Ver Pág. 244

<sup>61</sup> Ver Pág. 245

<sup>62</sup> Ver Pág. 249




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: POPERRHH001.07CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Control de Medicinas.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer el mecanismo eficaz que permita el control, autorización y entrega de las recetas medicas en el momento idóneo			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el encargado de personal en todos los administrativos y de planta de producción.			
Contempla la clausula 6.2.1 de la norma de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	1. Recepcionar el vale de la receta médica en original por medio del trabajador.		
	2. Elaborar el formato de Orden de Medicina <b>FOPERRHH001.020CASESA</b> especificando la cantidad y el tipo de medicina, los cuales son autorizados y firmados por Gerencia General.		
	3. Entregar el formato de orden de medina <b>FOPERRHH001.020CASESA</b> , guarda la copia.		
Trabajador	4. Visitar farmacia convenida con la empresa “PRAGA” y entrega la receta medica junto con la orden de Medica <b>FOPERRHH001.020CASESA</b> .		
	5. Presentar la credencial vigente que lo identifica como trabajador de la empresa.		
	6. Firmar de conformidad de acuerdo con especificado en la receta medica.		
<b>REGISTRO:</b>			
FORMATO ORDEN DE RECETAS MÉDICAS <sup>63</sup>			


<sup>63</sup> Ver Pág. 246

 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: POPERRHH001.08CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Control de Combustible.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer el mecanismo eficaz que permita el control de combustible que compra la empresa			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el Responsable de Conducir para cubrir gestiones encomendadas dentro de la empresa y necesidades en la maquinaria de riego y calderas de la planta de producción			
Contempla la clausula 6.2.1 de la norma de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	1. Recepcionar solicitud de requerimiento de combustible.		
	2. Llenar factura de crédito otorgada por la gasolinera (RIABCO) y la orden de Combustible <b>FOPERRHH001.021CASESA.</b>		
	3. Entregar la factura de crédito y formato <b>FOPERRHH001.021CASESA</b> al conductor de la empresa, el cual se encarga de realizar la compra en la gasolinera (RIABCO).		
Gerente Gral.	4. Firmar y autorizar orden de Combustible <b>FOPERRHH001.021CASESA.</b>		
	<b>Nota:</b> El conductor es el único responsable de realizar la compra		
<b>REGISTRO:</b>			
FORMATO DE ORDEN DE COMBUSTIBLE. <sup>64</sup>			

<sup>64</sup> Ver Pág. 247


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: POPERRHH001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por:</b> Jefe de R.R.H.H	<b>Revisado por:</b> Gerente General.	<b>Aprobado por:</b> Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Integración y Actualización de Expediente de Personal.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos eficaces que permitan controlar, organizar y mantener ordenada la documentación correcta de todo el personal sea este de nueva integración o simple actualización en el expediente personal de cada colaborador.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento lo aplica el encargado de su ejecución a todos los colaboradores en todos los niveles de la empresa			
Contempla la clausula 6.2.1 de la norma de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	1. Integrar los expedientes del nuevo personal o actualización de expediente, en el formato estándar de requisitos para expediente de personal <b>FOPERRHH001.022CASESA</b> . Donde se requiere: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Solicitud de empleo y curriculum vitae.</li><li>➤ Comprobantes de domicilio, de estudios, cedula de identidad, acta de nacimiento etc.</li><li>➤ Cartas de recomendación, reportes de exámenes psicométricos, médicos, record de policía y pruebas de BPM (Buenas Practicas de Manufactura).</li><li>➤ Formalización de su relación contractual: cargos desempeñados.</li></ul>		




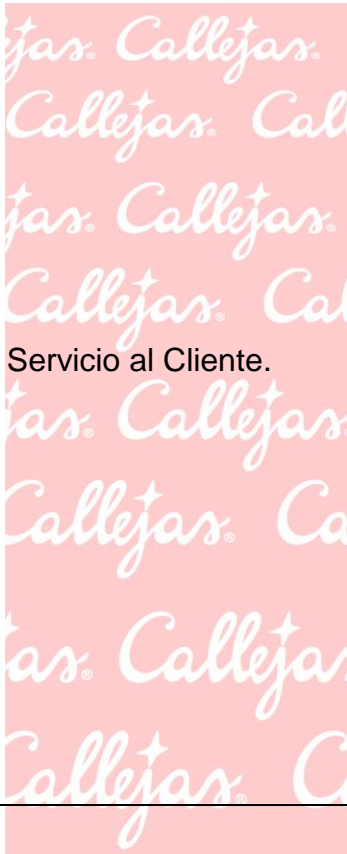
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/2</b>
		<b>Código: POPERRHH001.09CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Integración y Actualización de Expediente de Personal.</b>			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Recursos Humanos	➤ Modificaciones a su situación inicial, como: Administrativas, renuncias, bajas, jubilaciones, promociones, cambios de adscripciones, etc.		
	2. Actualizar los expedientes del personal tomando en cuenta que haya transcurrido un año de formalizada la relación laboral.		
	3. Integrar en los expedientes de los empleados la documentación como actualización y complemento a su expediente:		
	➤ Información relevante que haya modificado su estado actual: Acta de matrimonio o divorcio, actas de nacimiento o defunción de dependientes, comprobante de nuevo domicilio, actualización de beneficiarios, diplomas o certificados, etc.		
	➤ Constancias de su actuación dentro de la Institución: Reconocimientos, Actas Administrativas, etc.		
	➤ Solicitudes de otorgamiento de prestaciones y su resolución.		
	4. Verificar que las copias sean idénticas a los originales, así como plasmar en las mismas su visto bueno.		
<b>REGISTRO: FORMATO REQUISITOS PARA EXPEDIENTE DE PERSONAL.</b> <sup>65</sup>			

<sup>65</sup> Ver Pág. 248

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/4</b>
		<b>Código: PSC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de cumplir con el control de las ventas de cada producto de la empresa, estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles necesarios que cumplan con los requisitos y operación eficaz del sistema de Gestión de la Calidad.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable garantizando la entrega conforme del producto al cliente.			
Contempla la cláusula: 7.2.1 inciso a. de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Servicio al Cliente	1. Recibir la solicitud de compra en forma verbal, telefónica y correo electrónico.		
	2. Realizar una verificación de las existencias de productos, para conocer si puede o no cumplir con la solicitud de pedido.		
	3. Verificar en la lista de precios, el valor del producto solicitado por el cliente.		
	4. Generar la factura llenando el formato de factura de caja <b>FSC001.01CASESA</b> , a través del sistema de la empresa computarizado OPTIMUS PRO.		
	En el que se detalla <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nombre del cliente y del Facturador.</li><li>➤ Fecha de facturación.</li><li>➤ Unidades de compra.</li><li>➤ Costo unitario y Costo total.</li><li>➤ Aplicación del IVA y el total del monto facturado.</li></ul>		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 2/4
		Código: PSC001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja.</b>			
	5. Imprimir formato en físico de factura.		
Responsable de Servicio al Cliente, Jefe de Contabilidad y Finanzas y Jefe de Almacén.	6. Firmar y distribuir los formatos, esto con el efecto de determinar las responsabilidades, son distribuidos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato original: cliente de contado.</li><li>➤ Formato verde: cliente de crédito.</li><li>➤ Formato amarillo: de contabilidad.</li><li>➤ Formato rosado: Jefe de Almacén.</li></ul>		
	6.1. En el caso de facturar un pedido de exportación, los formatos de factura se distribuyen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato original: adjuntar al cliente en el pedido.</li><li>➤ Formato verde: Contabilidad (soporte de pólizas de exportación).</li><li>➤ Formato amarillo: Contabilidad.</li><li>➤ Formato rosado: Jefe de Almacén.</li></ul>		
	<b>Nota:</b> Para las empresas que exigen el formato de la factura original <b>FSC001.01CASESA</b> para efectos de trámite, conviene la siguiente precaución: Tener la copia verde del formato oficial de factura de caja <b>FSC001.01CASESA</b> , firmada por el cliente, con la indicación de que es copia fiel del original, por eventualidad de pérdidas del original.		




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/4</b>
		<b>Código: PSC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja.</b>			
 Servicio al Cliente.	7. Los formatos de factura <b>FSC001.01CASESA</b> son archivadas cronológicamente.		
	8. El responsable de caja realiza Cierre de los movimientos de dinero y depósito bancario.		
	9. Generar formato del recibo oficial de caja <b>FSC001.02CASESA</b> , cuando el pedido se realiza a través del sistema de crédito, para recuperación de la retención por venta. En el que se detalla: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Numero del recibo.</li><li>➤ Nombre del cliente.</li><li>➤ Monto de la factura de crédito pendiente.</li><li>➤ Monto de la factura y el monto aplicar.</li><li>➤ Retención por Ventas (IVA).</li></ul> <b>Nota:</b> Se realiza un Recibo cada vez que se otorga un crédito, Requisito indispensable factura de crédito.		
	10. Imprimir formato de recibos oficiales de caja.		
Responsable de Servicio al Cliente y Jefe de Contabilidad y Finanzas.	11.Firmar y distribuir los formatos de la manera siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formato original: Cliente</li><li>➤ Formato copia: contabilidad.</li></ul>		
Responsable de Servicio al Cliente.	12.archivar cronológicamente en el ampo de correspondiente de recibos oficiales de caja.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 4/4
		Código: PSC001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja.</b>			
	13.Mostrar detalladamente los formatos de recibos <b>FSC001.02CASESA</b> oficiales de caja, con el fin de ser recolectando por el responsable de las finanzas de contabilidad para efectuar la retención de venta del producto y cerrar operaciones en caja.		
<b>REGISTROS:</b> FORMATO FACTURA DE CAJA. <sup>66</sup> FORMATO RECIBOS DE CAJA. <sup>67</sup>			


<sup>66</sup> Ver Pág. 250



<sup>67</sup> Ver Pág. 251

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/2</b>
		<b>Código: PSC001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Cartera y Cobro.</b>			
<b>Objetivo:</b> Realizar el seguimiento de facturación, a fin de evitar morosidad en las cuentas de los clientes y lograr así la disponibilidad del efectivo para el desarrollo de las actividades y funcionamiento de la empresa.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable para gestionar, controlar y recuperar la cartera de la empresa en tiempo y forma las cuentas por cobrar dando seguimiento a los clientes.			
Contempla la clausula 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Cartera y Cobro	1. Revisar semanalmente el estado de cuenta de los clientes, a través del sistema de Base de datos de los clientes donde se plasma:  ➤ Nombre del cliente. ➤ Número de factura. ➤ Fecha de vencimiento. ➤ Monto de la factura.		
	2. Contactar al cliente, por medio de llamadas telefónicas a fin de realizar gestiones si existe atraso en el pago.		
	2.1 En el caso de no resolverse la cancelación, se le envía correo electrónico recordándole la cancelación de la deuda.		






 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 2/2
		Código: PSC001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. de Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Cartera y Cobro.</b>			
	3. Iniciar un nuevo seguimiento a las facturaciones realizadas de acuerdo reporte de antigüedad de saldo a través del sistema computarizado.		
Responsable de cartera y cobro	4. Cuando el cliente efectúa una remittance de cancelación de crédito a la empresa, se inicia la elaboración del formato del recibo de cancelación <b>FSC001.02CASESA</b> y se efectúa la recuperación de la cartera de la empresa.		
<b>REGISTRO:</b> CARTERA Y COBRO DE LA EMPRESA (SISTEMA COMPUTARIZADO)			



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/6
		Código: PSC001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de comprender el proceso de atención al cliente al momento de manejar los pedidos asegurando la satisfacción del cliente como resultado del proceso de servicio al cliente.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable de enfocarse sistemáticamente a los clientes en donde se debe de determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes y lograr cumplir satisfactoriamente las expectativas de los mismos.			
Contempla la clausula 7.2.3 de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Servicio al Cliente	<b>1. Ventas directas.</b>		
	1.1. Recibir solicitud de pedido directamente.		
	1.2. Verificar existencia de los productos requeridos por el cliente, para conocer si se puede o no cumplir con la solicitud del pedido.		
	1.3. Generar factura de compra aplicando en este caso el procedimiento de facturación <b>PSC001.01CASESA.</b>		
	<b>Nota:</b> En caso de que no haya en existencia el producto requerido por el cliente, enviar a facturar al distribuidor más cercano.		
	1.4. Enviar al Jefe de Almacén de Producto Terminado el formato de factura oficial de caja <b>FSC001.01CASESA</b> firmada y sellada, para que de salida al Pedido solicitado por el cliente.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/6</b>
		<b>Código: PSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
	<b>2. Ventas a Co-distribuidores.</b>		
 Responsable de servicio al cliente.	2.1. Recepcionar la solicitud de pedido, por medio de llamadas telefónicas y/o correo electrónico.		
	2.2. Responder las solicitudes de pedidos recepcionados a través del medio solicitado.		
	2.3. Llenar el formato de orden de pedido a producción <b>FSC001.03CASESA</b> , el cual requiere lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nombre de cliente.</li><li>➤ Código de cliente.</li><li>➤ Ciudad y fecha de recepción del pedido por parte del área de Ventas.</li></ul>		
	2.4. Distribuir en el menor tiempo posible el formato de Orden de Pedido a producción <b>FSC001.03CASESA</b> , a los jefes de las áreas del departamento de compra, producción y almacenamiento. Para hacer efectivo la planificación dentro de la empresa.		
	<b>Nota:</b> Transcurren 7 días hábiles, para que se considere un pedido formal, por lo que el cliente hace con anticipación su pedido para que no existan retrasos en el momento de la entrega. Y a los siete días transcurridos se hace entrega del producto terminado.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/6</b>
		<b>Código: PSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
Responsable de Servicio al Cliente	2.5. Dar inicio al proceso de facturación <b>PSC001.01CASESA</b> , una vez que el pedido entra a Almacenamiento de Producto terminado.		
	2.6. Informa al cliente que el producto esta listo para ser retirado.		
	<b>Nota:</b> En el caso de que la empresa se encargue de llevarlo solicita el transporte interno para ser llevado hasta el lugar de destino y le remite la factura con el conductor responsable de transportar el pedido.		
	<b>3. Ventas Extranjeras.</b>		
Responsable de Servicio al Cliente	En las caso de los Pedidos extranjeros el procedimiento es similar hasta el numeral 2.5 del punto 2 (ventas a Co-distribuidores).		
	<b>Nota:</b> Transcurren 15 días hábiles, para que se considere un pedido formal, por lo que el cliente hace con anticipación su pedido .para que no existan retrasos en el momento de la entrega. Y a los quince días transcurridos se envía el producto.		
	3.1. Recibir información de Almacenamiento que el producto esta preparado.		
	3.2. Tramitar la documentación para exportar.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 4/6</b>
		<b>Código: PSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
  Responsable de Servicio al Cliente	<b>Nota:</b> Para tener acceso a las exportaciones se debe de tener vigente la LICENCIA SANITARIA, la cual se renueva cada dos años e implica que todas las refrendas de los productos estén actualizadas y exámenes médicos que se les practican a los trabajadores de la empresa (exigido a los trabajadores que están vinculados al proceso de producción).		
	3.3. Llenar Formato de libre venta para cada uno de los productos solicitados y enviarlos al Ministerio de salud (MINSA), para su debida autorización, una vez autorizados se deberán sacar tres copias que se distribuyen de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Original: cliente.</li><li>➤ Copia 1; folder del cliente.</li><li>➤ Copia 2: folder consecutivo de exportación.</li><li>➤ Copia 3: SITRAE al momento de solicitar el permiso de exportación.</li></ul>		
	3.4. Llenar Formulario Aduanero único Centro americano (FAUCA) o el formulario único de Exportación (FUE) en el caso de E.E.U.U. Detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Número tributario.</li></ul>		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 5/6</b>
		<b>Código: PSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
   			


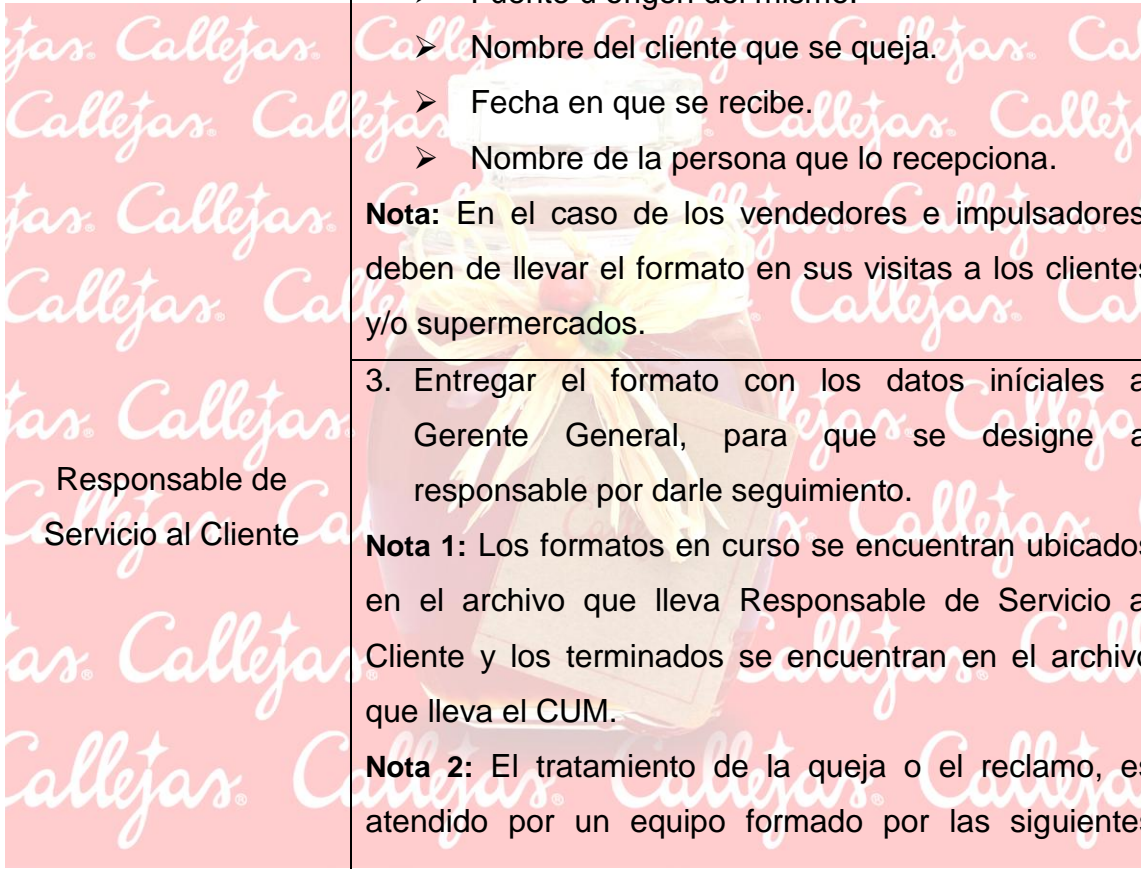


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 6/6</b>
		<b>Código: PSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas).</b>			
 Responsable de Servicio al Cliente	<b>Nota:</b> Efectuados los trámites de la exportación se deben de tener preparados los siguientes documentos:		
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Formulario aduanero (FAUCA) o (FUE).</li><li>➤ Copia de factura.</li><li>➤ copia de certificados de libre venta aumentando en las exportaciones a los Estados Unidos Documento CAFTA D.R y el registro fitosanitario.</li></ul>		
	3.9. Tramitar vía fax o correo electrónico, los Formularios aduaneros (FAUCA-FUE) al cliente del exterior, acompañado de la factura y del certificado de libre venta para que el cliente proceda a solicitar el permiso de importación en su país de origen.		
	3.10. Enviar pedido a la agencia aduanera convenida con el cliente.		
<b>REGISTROS:</b>			
FORMATO DE ORDEN DE PEDIDO A PRODUCCIÓN. <sup>68</sup>			
FORMATO FACTURA DE CAJA. <sup>69</sup>			


<sup>68</sup> Ver Pág. 252


<sup>69</sup> Ver Pág. 250


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de asegurar que las quejas y reclamos de los clientes son recepcionadas y se les da tratamiento de manera eficiente y oportuna.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable de recepcionar y gestionar el curso de las quejas o reclamos de los clientes.			
Contempla la clausula 8.2.1 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Servicio al Cliente	1. Todas las quejas y reclamos de los clientes se reciben por una de las siguientes vías: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llamadas telefónicas.</li><li>➤ visitas directas de nuestros clientes a la empresa.</li><li>➤ A través de los agentes vendedores.</li><li>➤ Por medio de los impulsores.</li><li>➤ Cartas y Correo electrónico.</li><li>➤ Mediante las encuestas de satisfacción del cliente.</li></ul>		
	<b>Nota:</b> Cuando se recibe mediante Encuestas de Satisfacción a los clientes el responsable de recepcionarla es el CUM.		
	2. Llenar el Formato “Recepción y Tratamiento de Quejas y reclamos” <b>FSC001.07CASESA</b> , en el cual se detalla lo siguiente:		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
  			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
	EJEMPLO: Si la queja o reclamo esta relacionada con la calidad del producto, debe participar en el tratamiento del reclamo, el Jefe de producción, el jefe del almacenamiento, el CUM y el Gerente General y/o su representante. Si la queja o el reclamo esta relacionado con atención al cliente, deben de participar el Jefe de Contabilidad y Finanzas, Gerente Gral. en conjunto con el vendedor.		
Gerencia General	4. Revisar y aprobar el Tratamiento dado, quedando como evidencia la firma y la fecha de la persona que revisa y aprueba.		
Coordinación de Unidad de Mejora.	5. Crear informe estadístico y archivarlo en el tablero de comando.		
	6. Dar a conocer los resultados del comportamiento de las quejas y reclamos de los clientes, en las reuniones del comité de Calidad.		
Responsable de Servicio al Cliente	7. Una vez decidido que tratamiento se le dará a la queja o reclamo, se da a conocer al cliente (o en la medida de lo posible se resuelve en conjunto con el cliente) la respuesta a su queja o reclamo.		
	<b>Nota:</b> En el tratamiento queda definido si al cliente se le llama por teléfono, se envía un correo o se visita personalmente.		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 4/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
Responsable de Servicio al Cliente	8. Verificar si el cliente ha quedado satisfecho después de la respuesta recibida de parte de la empresa y sea cual sea el resultado lo deja registrado en el formato.		
Comité de Unidad de Mejora	9. Analizar la situación y plantea alternativas y medidas a seguir. <b>Nota 1:</b> En casos en los que el cliente no quede satisfecho con el tratamiento dado a su queja o reclamo. <b>Nota 2:</b> Puede darse el caso de encontrar situación de no satisfacción, aun bajo el cumplimiento de todas las condiciones contractuales. Para este tipo de ocasiones, se anotara en el registro el punto de vista del cliente, y se llevara a la base de datos.		
	10. Seguir el procedimiento de Tratamiento de Producto no conforme <b>PSGC001.02CASESA</b> , tomando en cuenta si es necesario iniciar el procedimiento en las instalaciones del cliente. <b>Nota 1:</b> Si la queja o el reclamo implican el manejo de producto no conforme (por devolución directa del cliente o por devolución a través de los agentes de venta)		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 5/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
	<b>Nota 2:</b> Si no existe una devolución, pero si una queja o reclamo que implica un producto no conforme, queda a criterio del Gerente Gral. Iniciar un formato de tratamiento de producto no conforme o bien inicia el formato y luego el comité de Calidad decide si es necesario o no solicitar una acción correctiva.		
Responsable de Servicio al Cliente	11. Si el reclamo implica la devolución o el cambio de productos por errores cometidos en el despacho (pidió piña y se le envió guayaba, se envió de mas o se envió de menos...) se pueden aplicar cualquiera de las siguientes medidas a decisión del Jefe de Contabilidad de Finanzas: realizar una nota de debito, una nota de crédito o realizar un cambio de la factura.		
Comité de Unidad de Mejora	12. Si al hacer el seguimiento de las estadísticas y el comportamiento de las quejas y reclamos de los clientes, observan la existencia de una no conformidad recurrente, toman la decisión de iniciar una acción correctiva según se indica en el procedimiento de solicitud, Implementación y Verificación de Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas <b>PSGC001.03CASESA.</b>		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 6/6</b>
		<b>Código: PSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			
	13. Tanto la información generada a través del CUM, como el análisis de resultados de la implementación de acciones correctivas/preventivas o de mejora se darán a conocer en las reuniones realizadas por el comité de Calidad con una periodicidad quincenal o mensual. De estas reuniones saldrán las disposiciones de cómo hacer llegar los resultados de los informes a las partes interesadas.		
<b>REGISTRO:</b> FORMATO DE RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS. <sup>70</sup>			

<sup>70</sup>Ver Pág. 256


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/2</b>
		<b>Código: PSC001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Devolución.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de asegurar que las devoluciones y reclamos de los clientes sean atendidas y se les de tratamiento de manera eficiente y oportuna.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable de recepcionar y gestionar el curso de las quejas y reclamos.			
Contempla la clausula 8.3 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Cliente	1. Realizar las devoluciones en las instalaciones de la empresa, las devoluciones pueden ser por motivo de una no conformidad clasificándolas en:  ➤ Calidad. ➤ Empaque. ➤ Faltante de peso. ➤ Contaminación física o química.		
Servicio al Cliente / Jefe de Bodega.	2. Recepcionar los reclamos de los clientes que contemplan la devolución del producto.		
Responsable de Servicio al Cliente	3. Recibir el comunicado de la devolución del producto junto con el formato de orden devolución <b>FSC001.04CASESA.</b>		
	4. Registrar formalmente la devolución en el sistema, llenando el formato de devolución <b>FSC001.05CASESA.</b>		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: PSC001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Devolución.</b>			
<b>Responsable de Servicio al Cliente</b>	5. Imprimir los formatos y distribuirlos de la siguiente manera:		
	<div>➤ Formato Original: Contabilidad (soporte de nota de debito).</div> <div>➤ Copia 1: Bodega.</div> <div>➤ Copia 2: Expediente de Cliente.</div>		
	6. Archivar cronológicamente en los expedientes del cliente.		
<b>REGISTROS:</b> <div>FORMATO DE ORDEN DE DEVOLUCION<sup>71</sup></div> <div>FORMATO DE DEVOLUCIÓN<sup>72</sup></div>			

<sup>71</sup> Ver Pág. 253


<sup>72</sup> Ver Pág. 254




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/2
		Código: PSC001.06CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Ajuste de Inventario.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de planificar las tareas en cada una de las áreas y ajustar los gastos varios a la cantidad de inventario dada, Ejemplo de ajustes: salida de degustaciones, publicidad, bonificaciones, donaciones, atención a visitas, refrigerios de personal.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable para registrar asegurar y planificar sus tareas y ajuste de gastos varios presentados en la empresa.			
Contempla la cláusula 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Servicio al Cliente	1. Llenar el formato de ajustes de inventario <b>FSC001.06CASESA</b> , el cual se realiza por medio del sistema computarizado OPTIMUS PRO, a través del modulo CONTROL DE INVENTARIO-AJUSTES DE INVENTARIO.		
	<b>Nota:</b> Todos los gastos de publicidad y propaganda realizados por la empresa por ejemplo: regalías, salida de degustaciones, publicidad, bonificaciones, donaciones, atención a visitas y refrigerios de personal de la empresa. Son Registrados y controlados.		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 2/2
		Código: PSC001.06CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Ajuste de Inventario.</b>			
	<div>2. En el formato computarizado detallar:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Numero de secuencial del ajuste.</li><li>➤ Fecha en que se realizo el ajuste.</li><li>➤ Bodega de entrada/ salida.</li><li>➤ Código del producto.</li><li>➤ Descripción del producto.</li><li>➤ Cantidad y las observaciones (propósito del ajuste).</li></ul><p><b>Nota:</b> Este formato es Entregado al responsable de bodega de producto terminado por el Responsable de Servicio al Cliente, revisado por contabilidad y recibido por la persona que tenga que ver con el tipo de ajuste.</p></div>		
	<div>3. Imprimir en físico formato de Ajuste de inventario.</div> <div>4. Llevar a Almacenamiento Formato detallado, donde deberá de ser debidamente firmado, sellado y archivado cronológicamente por el Jefe de Almacén.</div>		
<b>REGISTRO:</b>  FORMATO DE AJUSTE DE INVENTARIO <sup>73</sup>			


<sup>73</sup> Ver Pág. 255

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/2</b>
		<b>Código: PSC001.08CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Estadísticas de Ventas.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer las disposiciones necesarias a fin de conocer las estadísticas de venta realizadas por la empresa en un periodo de tiempo determinado.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento es aplicado por el personal responsable de mercado y ventas de productos.			
Contempla la clausula 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Jefe de Contabilidad y Finanzas/  Responsable de Servicio al Cliente.	1. Realizar estricto control de Ventas, mes con mes hacer un diagnostico de estadísticas de ventas en donde las variables analizadas son: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Unidades</li><li>➤ Kilos.</li><li>➤ Valores monetarios.</li></ul>		
	2. Explorar base de datos de los clientes que conforman CASESA.		
	3. Analizar las ventas monetarias por clientes, al igual que las variables como (unidades, kilos y valores monetarios).		
	4. Realizar un informe, en donde se detallen todos los flujos de efectivos incurridos en el mes.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: PSC001.08CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Estadísticas de Ventas.</b>			
	<p><b>Nota:</b> Los flujos de efectivos serán las estimaciones de ventas tanto de contado y de crédito que se tiene pronosticado recuperar. Además de los gastos administrativos incurridos en la empresa tales como pagos de planilla, energía eléctrica, agua, teléfono, internet, materia prima, INSS (Instituto Nacional de Seguro Social), Seguro medico, retenciones, IVA, impuestos y otras cuentas por pagar.</p>		
Jefe de Contabilidad y Finanzas.	5. Preparar una presentación para el Gerente General y dueños de la empresa Callejas para dar una detallada explicación de los movimientos de todos los flujos de efectivos descritos en la nota del punto 4, en donde deberá llegar a la conclusión que todos los saldos iniciales más los Ingresos menos los Egresos darán como resultado el Saldo proyectado del mes.		
<b>REGISTRO:</b>  INFORME DE ESTADISTICAS DE VENTAS.			

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/2
		Código: PSC001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Solicitud de Crédito.</b>			
<b>Objetivo:</b> Asegurar que los créditos se lleven acabo de manera correcta y a los clientes idóneos, tomando acciones para prevenir la morosidad entres los clientes.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento será aplicado por el responsable de la empresa al que se le adjudica la responsabilidad de gestionar las atenciones de solicitudes de crédito a los clientes que la tramiten.			
Contempla la clausula 7.2.1 de la norma ISO 9001:2008.			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de Servicio al Cliente.	1. Recepcionar al Cliente que desea optar al Sistema de Crédito por medio de visitas directas a las instalaciones de la empresa, a través correos electrónicos o llamadas telefónicas.		
	2. Entregar personalmente o enviar a través de correo electrónico, un formato de solicitud de crédito <b>FSC001.012CASESA</b> , al cliente solicitante		
Cliente	3. Llenar Formato de solicitud de crédito <b>FSC001.012CASESA</b> , y entregarlo directamente al Gerente General.		
Gerente General	4. Analizar la Solicitud de Crédito.		
	5. Decidir aprobación o rechazo a la solicitud de crédito.		


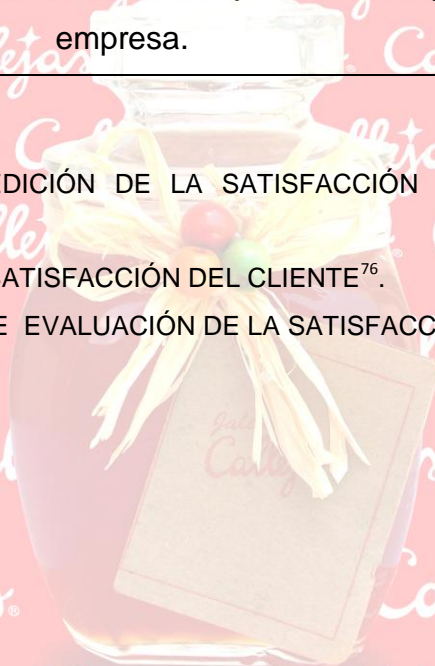
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: PSC001.09CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Solicitud de Crédito.</b>			
Responsable de Servicio al Cliente	6. Hacer saber al Cliente, por medio de una llamada telefónica, la decisión tomada por el Gerente General expuesto en el paso 5, la cual puede ser solicitud aprobada o rechazada.		
	<b>Nota:</b> En el caso de que la solicitud de crédito sea aprobada por Gerencia General, posteriormente autoriza el monto y los días hábiles de crédito, que serán otorgados al cliente solicitante.		
	<b>Nota 2:</b> En el caso que la solicitud de crédito sea rechazada se le comunica al cliente solicitante y se le explica las causas del rechazo.		
<b>REGISTRO:</b>			
FORMATO SOLICITUD DE CRÉDITO. <sup>74</sup>			

<sup>74</sup> Ver Pág. 263,264,265,266,267



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/3
		Código: PSC001.010CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de la Medición de la Satisfacción del cliente.</b>			
<b>Objetivo:</b> Establecer y mantener un instrumento que oriente la medición de la satisfacción de los clientes, con respecto a la prestación del servicios de los procesos asociados al sistema de gestión de la calidad tanto interno como externos.			
<b>Alcance:</b> El procedimiento se aplica a los clientes externos e internos por cada área, asociado al sistema de Gestión de la calidad.			
Contempla la clausula 8.2.1 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Gerente General	1. planear la evaluación de la satisfacción del cliente en donde registra los datos principales a evaluar en el formato de planeación de la evaluación de la satisfacción del cliente <b>FSGCSCPESC</b> , además determina el tamaño de la muestra y la metodología para conocer el índice de satisfacción del cliente en porcentajes.  <b>Nota:</b> El formato de encuestas para medir la satisfacción del cliente interno <b>FSC001.08CASESA</b> , se aplica a todo el personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad y los formatos de encuestas para medir la satisfacción del cliente externo <b>FSC001.09CASESA</b> se aplica después de haber proporcionado el servicio/ producto, la encuesta se entrega al cliente conforme a las distintas modalidades		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/3</b>
		<b>Código: PSC001.010CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de la Medición de la Satisfacción del cliente.</b>			
	de atención, la encuesta se entrega al cliente como sigue: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Proporcionar encuesta al cliente en caso que exista contacto directo.</li><li>➤ Cuando se envía por mensajería el producto la encuesta debe de ir anexa.</li><li>➤ Por vía correo electrónico se remite posteriormente a la entrega del producto.</li></ul>		
Responsable de Servicio al Cliente	2. Remitir encuestas una vez contestadas al Gerente General, responsable de la evaluación. <b>Nota:</b> El corte para el cierre de la evaluación será con las encuestas recibidas en un periodo de 4 meses, las cuales son realizadas anualmente.		
Gerente General	3. Recibir las encuestas clasificarlas y tabularlas.		
	4. Obtener los resultados de la evaluación, por cada tipo de encuesta realizada, los resultados se diagraman y se registran en el formato de registro de satisfacción del cliente <b>FSC001.010CASESA.</b>		
	5. Elaborar un formato de solicitud de acciones correctivas <b>FSGC001.04CASESA</b> cuando un mismo criterio o pregunta reincida dos periodos consecutivos con registros de servicio no conforme, cuando los valores obtenidos sean inferiores al 60%.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/3</b>
		<b>Código: PSC001.010CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de la Medición de la Satisfacción del cliente.</b>			
<b>Gerente General</b>	6. Dar a conocer los resultados de la evaluación de las encuestas de la medición de la satisfacción del cliente a los jefes de área y a la junta directiva de la empresa.		
<div><div><b>REGISTROS:</b> FORMATOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.<sup>75</sup> REGISTRO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE<sup>76</sup>. PLANEACIÓN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE<sup>77</sup>.</div></div>			

<sup>75</sup> Ver Pág. 257,258


<sup>76</sup> Ver Pág. 260, 261

<sup>77</sup> Ver Pág. 262







 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
<b>Objetivo:</b> Describir el sistema de Gestión de los documentos y los registros del Sistema de Gestión de la Calidad para Callejas Sequeira e Hijos, S.A, de manera que se controle su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición efectiva de estos.			
<b>Alcance:</b> Este sistema cubre el control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad necesarios para demostrar el cumplimiento en las áreas involucradas en este manual.			
Contempla la clausula 4.2.3 Y 4.2.4 de la norma ISO 9001:2008			
	<b>1. Creación de Documentos.</b>		
Gerente General	1.1. Establecer un listado maestro de codificación de documentos tal como se muestra al inicio del Manual de Calidad <b>MC001CASESA</b> .		
	1.2. Realizar una entrevista al puesto que genera el proceso que se va a documentar, se debe recopilar la siguiente información:  ➤ Nombre del proceso.  ➤ Responsable de la planificación, ejecución, control y seguimiento del proceso o sistema.  ➤ Actividades involucradas en el orden secuencial del proceso o sistema.  ➤ Otros documentos relacionados con el proceso.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
Jefe de área	1.3. Contestar todas las interrogantes realizadas en la entrevista. <b>Nota:</b> Estas respuestas las puede dar en conjunto con el puesto que ejecuta las actividades del proceso.		
Gerente General	1.4. Analizar y ordenar la información recolectada, utilizando herramientas de apoyo tales como: diagramas de procesos y/o flujo gramas de las actividades del proceso.		
	1.5. Determinar la cantidad y el tipo de documentos a elaborar, utilizando un formato estandarizado.		
	1.6. Redactar las actividades y plasmarlas en el formato seleccionado, siendo lo más breve, preciso y conciso, haciendo uso de las palabras utilizadas en el lenguaje común, de tal forma que los usuarios y personal involucrado en el proceso descrito tengan una comprensión clara.		
Jefe de Área	1.7. Revisar el documento propuesto por el Gerente Gral. cerciorándose de que las actividades descritas en el documento coincidan con la práctica realizada durante el proceso. <b>Nota:</b> Si se incorpora un nuevo documento relacionado, este debe de ser validado y aprobado antes de su aplicación.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
	1.8. Regresar documento al Gerente General		
Jefe de Área	<b>Nota:</b> Solo si se presentaran correcciones.		
Gerente General	1.9. Realizar las correcciones en el documento electrónico e imprimir y enviar nuevamente al Jefe de área para su nueva revisión.		
Representante Legal de Junta Directiva	1.10. Autorizar creación de documento.		
El Jefe de Área	1.11. Aprobar y firmar el proceso documento.		
	1.12. Pasar a Gerente General para su debido control. <b>Nota:</b> Para las versiones en electrónico se establecen listados de copias entregadas tanto controladas como no controladas.		
Jefe de Área	<b>2. Control de los Registros.</b>		
	2.1. Solicitar el Formato lista de registros de calidad <b>FSGC001.01CASESA</b> de manera electrónica al (Gerente Gral.).		
	2.1. Actualizar Listado de Registro agregando o eliminando los registros necesarios para la ejecución del proceso. <b>Nota:</b> Cada vez que se requiera agregar un registro.		
Gerente General	2.2. Imprimir el Formato lista de Registros de Calidad <b>FSGC001.01CASESA</b> actualizado.		





 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 4/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
	<b>3. Control de Cambios</b>		
Jefe de Área.	3.1. Discutir los posibles cambios con el originador del documento y/o el que lo aprobó para lograr acuerdos.  <b>Nota:</b> En el caso de ser un Subordinado, quien desee el cambio a documentos, debe hacerlo saber al Jefe de área para tomar las medidas necesarias.		
	3.2. Llenar el formato para el requerimiento de cambios de documentos <b>FSGC001.03CASESA</b> . Excepto la última columna. Y remitirlo por correo electrónico al Controlador de Documentos del SGC (Gerente General).		
	3.3. Solicitar por correo electrónico al controlador de documentos, que le envíe copia electrónica del documento original vigente.		
Gerente General	3.4. Enviar copia electrónica del documento original vigente aclarando en el correo que es una copia no controlada.		
Jefe de Área	3.5. Actualizar número y fecha de última versión del documento en el encabezado de la página del documento electrónico.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 5/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
 Jefe de Área	3.6.	Salvar el documento en el disco duro de su PC agregando al final o al inicio del nombre la palabra <b>“en cambio”</b> .	
	3.7.	Escribir en el documento electrónico, los cambios reflejados en el formato requerimientos de cambios a documentos <b>FSGC001.03CASESA.</b>	
	3.8.	Tramitar firma (s) de originado y aprobado con los puestos que lo hicieron en la versión anterior del documento.	
 Gerente General	3.9.	Enviar los documentos con los cambios realizados vía correo electrónico al Gerente Gral. y adjuntar el formato requerimiento de cambios a documentos <b>FSGC001.03CASESA.</b>	
	3.10.	Verificar que la versión de la copia electrónica enviada, concuerde con la que tiene impresa y Firmada, revisa que las firmas de originado y aprobado son las que correspondan.	
Gerente General / Representante Legal de Junta Directiva.	3.11.	Autorizar e Imprimir el documento actualizado <b>“en cambio”</b> y el formato de requerimiento de cambio a documentos <b>FSGC001.03CASESA.</b>	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 6/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
  			



 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 7/8
		Código: PSGC001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
	<b>4. Eliminación de documento controlado</b>		
<p>Para la planificación de eliminación de documentos solo se puede realizar por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Documento obsoleto por cambio de tecnología, modernización o proceso discontinuado.</li><li>➤ Varios documentos contenidos en Manual o documentos unificados.</li><li>➤ Procesos documentados o detallados en más de un documento.</li><li>➤ Documento sustituido por otro tipo de documento.</li><li>➤ El interesado en la eliminación de un documento controlado, discute con el originador del documento y/o el que lo aprobó para lograr acuerdos.</li></ul>			
Jefe de Área	4.1. Completar el formato requerimiento de cambio a documentos <b>FSGC001.03CASESA</b> y enviarlos por correo electrónico al Gerente General.		
Gerente General	4.2. Verificar validez de la eliminación. <b>Nota:</b> Si la eliminación no es validad regresa al Jefe de Área.		
	4.3. Imprimir el requerimiento de cambios a los documentos <b>FSGC001.03CASESA</b> , lo firma y entrega al interesado en la eliminación de un documento controlado.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 8/8</b>
		<b>Código: PSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de la calidad.</b>			
	<b>Nota:</b> En caso de que otros documentos se vean afectados por la eliminación del documento, inicia cambios en el proceso de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de requerimiento de cambios de documentos.		
Jefe de Área	4.4. Tramitar Firmas del formato requerimiento de cambios a los documentos <b>FSGC001.03CASESA</b> con los puestos que originaron y aprobaron el documento a eliminar.		
	4.5. Enviar el Formato y firmas al Gerente General.		
Representante Legal de Junta Directiva	4.6. Autorizar Eliminación del documento.		
Gerente General	4.7. Eliminar la carpeta pública y documentación, trasladándola a una carpeta de obsoletos.		
	4.8. actualizar el compendio de documentos correspondientes dado en el manual de calidad <b>MC001CASESA.</b>		
<b>REGISTROS:</b>			
FORMATO REGISTROS DE CALIDAD POR ÁREA. <sup>78</sup>			
FORMATO REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS DE DOCUMENTO. <sup>79</sup>			


<sup>78</sup> Ver Pág. 268

<sup>79</sup> Ver Pág. 270


 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/3</b>
		<b>Código: PSGC001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes.</b>			
<b>Objetivo:</b> Asegurar que el producto no conforme detectado dentro y fuera de la empresa, no afecte la satisfacción de los clientes, ni la imagen de la empresa y que se tomen acciones para prevenir su uso no intencionado.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento será aplicado por el responsable de la empresa al que se le adjudica la responsabilidad de gestionar la atención a las no conformidades reportadas.			
Contempla la cláusula 8.3 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Responsable de servicio al cliente	1. Recepcionar correo electrónico, enviado por los centros de distribución especificando las razones de la devolución del producto.		
	2. Llenar el formato de Recepción de Quejas <b>FSC001.07CASESA</b> , lo entrega al representante de Gerencia o algunos de los representantes del <b>CUM</b> .		
Comité de Unidad de Mejora	3. Deciden si la queja o el reclamo amerita o no darle seguimiento.		
	4. Iniciar Formato de tratamiento de Productos No Conformes <b>FSGC001.02CASESA</b> y lo entregarlo al jefe de Producción para darle seguimiento y clasificándolos dependiendo el Tipo de no conformidad: Calidad, Empaque, Faltante de peso y Contaminación física o química.		




201



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/3</b>
		<b>Código: PSGC001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento de Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes.</b>			
Jefe de producción y/o el encargado de Control de Calidad / Responsable del Proceso involucrado en la no conformidad	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar un ajuste.</li><li>➤ Reprocesar.</li><li>➤ Rechazarlo o aceptarlo en concesión, en el caso de producto enviado por proveedores.</li><li>➤ Destruir.</li></ul>		
	10. Verificar si después del tratamiento se Cumple con los requisitos.		
Jefe de producción	11. Autorizar la entrega al responsable de almacenamiento y si no cumple autoriza a un miembro del personal para que lo deseche.		
	12. concluir el formato de Productos No Conformes <b>FSGC001.02CASESA.</b>		
	13. Decidir si es necesario iniciar una solicitud de acciones preventivas/ correctivas <b>FSGC001.04CASESA / FSGC001.05CASESA.</b>		
	14. Entregar formato de Productos no Conforme <b>FSGC001.02CASESA</b> al CUM para su registro, control y tabulación.		
<b>REGISTRO:</b>			
FORMATO ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME. <sup>80</sup>			

<sup>80</sup> Ver Pág. 269

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/4</b>
		<b>Código: PSGC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento del Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas.</b>			
<b>Objetivo:</b> asegurar que se toman acciones para eliminar la causa de una no conformidad con el objetivo de prevenir que vuelva a ocurrir, así como identificar riesgos potenciales de ocurrencia de No conformidad a fin de eliminar las causas y prevenir que ocurran.			
<b>Alcance:</b> Este procedimiento será aplicado por el personal de la empresa que tiene la responsabilidad por la solicitud, implementación y verificación de una acción Correctiva o Preventiva.			
Contempla la cláusula 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2008			
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>		
Las No Conformidad recurrente pueden ser generada por auditoria, Informes de no conformidad, revisión por la dirección, análisis de datos, resultados de la medición de Satisfacción del Cliente, Quejas del Cliente, entre otros.			
Comité de Unidad de Mejora	1. Detectar No Conformidad.		
	2. Informar a todos los miembros del CUM a fin de que en conjunto analicen la situación.		
	3. Iniciar un formato de Solicitud de Acción Correctiva <b>FSGC001.04CASESA.</b>		
	4. Dar inicio al formato de Acciones Correctivas <b>FSGC001.04CASESA</b> , en el que se describe la No Conformidad encontrada así como las posibles causas que le dieron origen.		
	5. Establecer un responsable del CUM para el seguimiento del mismo.		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/4</b>
		<b>Código: PSGC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento del Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas.</b>			
Responsable del CUM	6. Evaluar la necesidad de adoptar acciones Correctivas e identificar las causas reales que originaron el problema, de todo lo cual dejan registro en el formato. <b>Nota:</b> Si no es necesaria la Acción Correctiva concluir el procedimiento.		
	7. Realizar una o mas propuestas para corregir la situación asignando tareas específicas para eliminar la causa de la raíz.		
Responsable Asignado por el CUM	8. Dar seguimiento a la implementación de las acciones propuestas por medio del Formato de Acciones Correctivas <b>FSGC001.04CASESA</b> , donde se describen los responsables y la fecha de realización de las tareas.		
	9. Registrar los resultados obtenidos y verificar la eficiencia de las acciones tomadas.		
	10.Cerrar el procedimiento de las Acciones Correctivas. <b>Nota:</b> Solo si los Resultados han sido eficaces y el problema es eliminado de raíz.		
	11.Repetir el procedimiento desde la actividad 5. <b>Nota:</b> Si las acciones tomadas no resultan efectivas.		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/4</b>
		<b>Código: PSGC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento del Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas.</b>			
	12. Analizar la posibilidad de iniciar a llenar el formato de una Solicitud de Acción Preventiva <b>FSGC001.05CASESA.</b>		
	<b>Nota:</b> En caso de que no se detecten no conformidades, pero el comité descubre un alto riesgo o riesgo potencial de que se presente una no conformidad.		
	13. Designar a un miembro del comité para dar inicio al formato de acciones preventivas <b>FSGC001.05CASESA.</b>		
	14. Establecer un responsable por el seguimiento del mismo.		
	15. Realizar una descripción del riesgo o potencialidad de que se presente una No Conformidad y de las posibles causas que pueden originarla así como la evaluación de la necesidad de adoptar acciones preventivas.		
	<b>Nota:</b> Si no es necesario implementar Acciones Preventivas se concluye el procedimiento.		
	16. Realizar una o mas propuestas para prevenir la situación asignando tareas específicas, para eliminar la causa de posibles No Conformidades.		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 4/4</b>
		<b>Código: PSGC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Procedimiento del Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas.</b>			
<b>Responsable Asignado por el CUM</b>	17.Dar seguimiento a la implementación de las acciones propuestas por medio del formato de Acciones Preventiva <b>PSGC001.05CASESA</b> , donde se describen los responsables y la fecha de realización de las tareas.		
	18.Registrar los resultados obtenidos y verificar la eficiencia de las acciones tomadas.		
	19.Realizar el cierre de la Acción Preventiva. <b>Nota:</b> Si las Acciones tomadas han sido eficaces y la causa potencial ha sido eliminada. <b>Nota:</b> Si las acciones tomadas no resultan efectivas y el riesgo persiste, lo comunica al comité de calidad y se repite el procedimiento desde el numeral 12.		
<b>REGISTROS:</b> SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS. <sup>81</sup> SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS. <sup>82</sup>			


<sup>81</sup> Ver Pág. 271

<sup>82</sup> Ver Pág. 272



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.01 CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Selección de Proveedores.</b>			

A Puntos sobre 100	Aspecto	B Puntos Parciales	Criterios	Parámetros	C Escala			D:C*B Ponderación		F=( $\sum D/\sum E$ )*A Real
					1	2	3	Real	Máxima	
40	Situación de la Empresa	10	Imagen.	Estabilidad financiera, administrativa						
			Disponibilidad	Tiempo de entrega						
			Experiencia	Referencias, tiempo de operar						
		10	SCG	SCG						
		10	Capacidad	Capacidad de respuesta						
40	Aspecto técnico del producto y/o servicio	10	Presentación de especificaciones técnicas del producto	Información completa de producto y/o servicio						
		5	Personal	Atención Brindada						
		5	Equipo	Tecnología						
		10	Presentación de documentación en regla	Presentación de documentación en regla						
		5	Precio	Precio						
20	Aspecto Comercial	5	Globalización y localización	Ubicación						
		10	Servicio al cliente	Índice de satisfacción del cliente						
		5	Servicio post venta	Servicio post venta						

Información completa del producto y/o servicio: Etiquetado, Empaque, Periodo de vencimiento, Registro Sanitario, Ingredientes del producto, Cantidad requerida.


PUNTAJE	TIPO DE PROVEEDOR
80 -100	Muy confiable
60-79	Condicional
Menos de 60	Condicional

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.02 CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Evaluación de Proveedores.</b>			

A		B			C	D:C*B	E:5*B	F=( $\sum \frac{D}{\sum E} * A$ )
Puntos sobre 100	Aspecto	Puntos Parciales	Criterios	Parámetros	Escala	Ponderación		Real
					1	2	3	
50	Estratégico	5	Imagen.	Cumplimiento en envío de vehículos y/o servicio				
		15	Experiencia.	Tiempo de trabajar con Callejas				
		15	SGC	SGC				
		5	Mejora	Cumplimiento actual				
		10	Disponibilidad	Tiempo de entrega				
30	Técnico	15	Gestión de Proceso	Demora por el despacho de vehículos y/o servicio				
		5	Cumplimiento de especificaciones técnicas.	Conformidad, doc. en regla				
		5	Equipo	Planes de mtto.				
		5	Personal	Atención Brindada				
20	Comercial	6	Comunicación con Callejas	Vía				
		6	Atención al cliente	Índice de satisfacción des cliente.				
		4	Estabilidad	Referencia en el mercado				
		4	Promedio de reclamos	Índice de devoluciones.				


Puntaje	Tipo de Proveedor	Acción a Seguir
80 -100	Muy confiable	Enfatizar los puntos Fuertes para sostener la posición.
60-79	Condicional	Presentar un plan de mejora para los ptos. Débiles e implementarlos en los próximos 6 meses. De no cumplir se convertirá en no confiable.
MENOS DE 60	No confiable	No aceptable.




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FOPE001.03CASESA.	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Responsable de Operaciones	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.	
Formato de Seguimiento de Proveedores.			

Calificación máxima por dimensión	Dimensión	Parámetro	Calificación máxima por indicador	Ponderación
50%	Logística	Cumplimiento de entrega	30	
		Rapidez en despacho y entrega	20	
		Calidad en el producto	50	
30%	Mercadeo y ventas	Cumplimiento de presupuesto de ventas.	20	
		Crecimiento de ventas	35	
		Estrategia de mercado y plan de inversión	45	
20%	Plazos y formas de pago	Cancelación de notas de crédito	30	
		Presupuesto ejecutado	30	
		Gestión.	40	
TOTAL				

PUNTAJE	
80 -100	MUY CONFIABLE
60-79	CONDICIONAL
MENOS DE 60	NO CONFIABLE


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/3</b>
		<b>Código: FOPE001.04 CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Ficha Técnica de Proveedor.</b>			

Clasificación de Proveedor:	Aprobado:	Alternativo #1:	Alternativo #2:
Nombre de la Empresa:	Id de Proveedor:		Website:
Dirección:	Apartado Postal:		
Fax:	Teléfonos:		
Condiciones de Crédito: Monto crédito	Días de	Tipo de Moneda de Pago:	
No de cuenta bancaria:	Banco:		
Contacto	Cel.	EMAIL	
Gerente General:			
Gerente de Ventas:			
Gerente Financiero:			
Vendedor:			
Otros:			
Portafolio de las marcas que posee o representa			
Referencias Comerciales			
Certificaciones que poseen			


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/3</b>
		<b>Código: FOPE001.04 CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Ficha Técnica de Proveedor.</b>			

Producto:	Código del Producto:
Registro de Especificaciones	
	
Observaciones	
Producto:	Código del Producto:
Registro de Especificaciones	




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 3/3</b>
		<b>Código: FOPE001.04 CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Ficha Técnica de Proveedor.</b>			

Producto:	Código del Producto:
Registro de Especificaciones	
	
Observaciones	
	
Producto:	Código del Producto:
Registro de Especificaciones	
	


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.05CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Suministro.</b>			

Fecha	Solicitado por:	
Departamento	Concepto	
–		
Cantidad	U/M	Descripción
Para ser Utilizado:		
Autorizado por	Recibí conforme	


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.06CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Compras.</b>			

Proveedor:		Dirección:			
Id Proveedor Callejas:		Id Proveedor			
Teléfono:		Email			
Fecha de Solicitud ____/____/____		Fecha de Entrega ____/____/____		No orden ____	
Código	Descripción	Cantidad.	U/M.	Costo Unitario.	TOTAL.
Para ser utilizado					
Departamento		Solicitado por		Autorizado por	
_____		por _____		por _____	




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/2</b>
		<b>Código: FOPE001.07 CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Contrato de Compra- Venta de Frutas.</b>			

<b>CLAUSULA PRIMERA</b>					
Yo _____ mayor de edad, estado civil _____ del domicilio de _____, con cedula de identidad No _____ en nombre y representación de Callejas Sequeira e Hijos S.A. y _____ mayor de edad, estado civil _____ del domicilio de _____ con cedula de identidad No _____ actuando en su propio nombre y representación convenimos celebrar CONTRATO DE COMPRA-VENTA DE FRUTAS, en tipo, variedad, cantidad de fruta requerida de conformidad a lo detallado en CLAUSULA SEGUNDA.					
<b>CLAUSULA SEGUNDA:</b>					
Tipo de Fruta:			Variedad:		
No.	Cantidad	Kilos	No.	Cantidad	Kilos
1			1		
2			2		
3			3		
4			4		
5			5		
6			6		
8			8		
9			9		
10			10		
11			11		
12			12		
13			13		
14			14		
15			15		
16			16		
17			17		
18			18		
TOTAL			TOTAL		
1.Total de Fruta Recibida: Unidades _____ Kilos _____			2. Peso Promedio de Fruta _____-Kilos		
3.Total de Fruta de Merma o Rechazo _____ Kilos			4.Total de Kilos de Frutas a		


		Liquidar _____	
Nombre y Firma de quien determina Merma o Rechazo _____			
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 2/2
		Código: FOPE001.07 CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. de Operaciones	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Formato Contrato de Compra- Venta de Frutas.</b>			

<b>CLAUSULA TERCERA:</b>					
Ambas partes convienen liquidar la fruta en variedad y cantidad detallada en clausula segunda, bajo los siguientes términos:					
T/C a aplicar		Precio:	C\$	\$	
Liquidación:	Total a Pagar	Menos	Retención	Igual	
	C\$				
<b>CLAUSULA CUARTA</b>					
Ambas partes de común acuerdo encontramos conforme la liquidación para la COMPRA-VENTA DE FRUTA de conformidad a las clausulas que antecede en cuatro tantos de un mismo tenor dado en la Ciudad de Granada a los _____ del año _____					
Ambas partes de común acuerdo encontramos conforme la liquidación para la COMPRA-VENTA DE FRUTA de conformidad a las clausulas que antecede en cuatro tantos de un mismo tenor dado en la Ciudad de Granada a los _____ del año _____					
Nombre y Firma del Vendedor			Nombre y Firma del Comprador		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.08CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Gestión y Control de Compras.</b>			


<b>Clasificación de Proveedor:</b>		<b>Aprobado:</b>		<b>Alternativo #1:</b>		<b>Alternativo#2:</b>		
<b>Nombre de la Empresa:</b>				<b>Id de Proveedor:</b>				
				<b>Website</b>				
				<b>Código del Producto:</b>				
<b>Gestión de Compras</b>						<b>Control de Compras</b>		
<b>No</b>	<b>Orden</b>	<b>Fecha de Orden</b>	<b>Fecha Requerida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Demora</b>	<b>Unidades Devueltas</b>	<b>Reclamos</b>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.09CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Expediente de Equipos.</b>			

Equipo:					Hoja No _____				
Código:					Ubicación:				
No	Fecha	Orden de Trabajo	Tipo de Mtto	Descripción de Trabajo	Material Principal	Costo Material	Costo MO	CT	H Diarias
						C\$	C\$	C\$	
No	Fecha	Orden de Trabajo	Tipo de Mtto	Descripción de Trabajo	Material Principal	Costo Material	Costo MO	CT	H Diarias
						C\$	C\$	C\$	
No	Fecha	Orden de Trabajo	Tipo de Mtto	Descripción de Trabajo	Material Principal	Costo Material	Costo MO	CT	H Diarias
						C\$	C\$	C\$	
No	Fecha	Orden de Trabajo	Tipo de Mtto	Descripción de Trabajo	Material Principal	Costo Material	Costo MO	CT	H Diarias
						C\$	C\$	C\$	

\_\_\_\_\_  
Firma de Encargado de Mtto

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.09CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Ficha Técnica de Equipos.</b>			

<b>Equipo:</b>				<b>Código :</b>	
<b>Fabricante:</b>			<b>País:</b>		<b>Fecha de</b>
<b>Modelo:</b>	<b>Tipo:</b>	<b>Capacidad:</b>		<b>Fabricación:</b>	
<b>Peso:</b>	<b>Área:</b>	<b>Serie No:</b>		<b>Precio de Compra:</b>	
<b>Lugar:</b>				<b>Flete:</b>	
<b>Servicio:</b>				<b>Instalación:</b>	
Aire	Agua	Gas	Vapor	<b>Total:</b>	
Otros					
<b>Especificaciones de Motor</b>					
<b>Fabricante:</b>				<b>Modelo:</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Hp</b>	<b>Voltios</b>		<b>Rpm</b>	
<b>Ciclos</b>	<b>Ciclo</b>	<b>Serie</b>			
<b>Equipo Auxiliar</b>					
<b>Repuestos que se mantienen en existencia</b>					

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FOPE001.011CASESA.	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Responsable de Operaciones	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.	
<b>Orden de Trabajo.</b>			

Emergencia

☐

Urgente

☐

Normal

☐

Materia Prima

☐


<b>Equipo</b>	<b>Código</b>	<b>Área:</b>
<b>Trabajo a efectuarse:</b>		<b>Fecha Inicial</b>
		<b>Fecha Final</b>
<b>Descripción del trabajo:</b>		<b>Materiales Utilizados:</b>
		<b>Costos:</b>
<b>Observaciones</b>		<b>HH/ Estimadas:</b> <b>HH/Reales:</b> <b>CMO:</b> <b>CM:</b> <b>TOTAL</b>

Solicitado por \_\_\_\_\_


Fecha de entrega \_\_\_\_\_

Encargado de Compras




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/4</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Empleo.</b>			

FICHA DEL TRABAJADOR			
1. DATOS PERSONALES			
Fecha: _____			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Dirección: _____			
Cedula # : _____	Teléfono: _____	Celular: _____	
Lugar y Fecha de Nacimiento: _____		Nacionalidad: _____	
Estado Civil: Soltero(a): _____		Casado (a): _____	
2. NUCLEO FAMILIAR			
<u>Conyugue:</u>			
Nombre y Apellidos: _____			
Cedula #:	No. INSS: _____		
<u>Hijos (Menores de 15 años):</u>			
Nombre y Apellidos: _____		Fecha de Nacimiento : _____	
Nombre y Apellidos: _____		Fecha de Nacimiento: _____	
Nombre y Apellidos: _____		Fecha de Nacimiento: _____	
<u>Padres del Trabajador:</u>			
Nombre de su Madre: _____		Cedula #: _____	
Nombre de su Padre: _____		Cedula #: _____	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/4</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Empleo.</b>			

3. DATOS ACADEMICOS	
Primaria Institución: _____	
Fecha: _____	
Secundaria Institución: _____	
Fecha: _____	
Técnicos Institución: _____	
Fecha: _____	
Universitarios: _____	
Fecha: _____	
<u>Llenar únicamente en caso de que sigan los Estudiando</u>	
Institución : _____	Grado a Cursar : _____
Carrera que cursa: _____	
4. EXPERIENCIA LABORAL	
Empresa / Cargo: _____ / _____	
Tiempo de Laborar: _____	
Empresa / Cargo: _____ / _____	
Tiempo de Laborar: _____	
Empresa / Cargo: _____ / _____	
Tiempo de Laborar: _____	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/4</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Empleo.</b>			

### 5. OTROS DATOS

¿Padece de alguna enfermedad crónica? Especifique

En caso de Accidente Notificar a:

Al Teléfono o Celular No.

### 6. PARA USO INTERNO

Presentación de Documentos Básicos:

1. Ficha del Trabajador
2. Currículum
3. Cedula
4. Documentos de Salud
5. Fotos Tamaño Carnet
6. Cartas de Recomendación
7. Record de Policía
8. Exámenes de B.P.M
9. Exámenes Etiquetados
10. Contrato

SI

NO

### VERIFICACION DE REFERENCIAS:

Referencia 1.


Nombre de la Empresa:

Persona Entrevistada:

Cargo: No. De Tel / Cel. :

Comentarios del Candidato ha empleado:



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 4/4</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Empleo.</b>			

Referencia 2.

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Persona Entrevistada: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ No. De Tel / Cel. : \_\_\_\_\_


Comentarios del Candidato ha empleado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


Declaro que los datos proporcionados en este documento son reales y de fiabilidad para cualquier decisión tomada por la empresa para los fines que estime conveniente.

\_\_\_\_\_

Firma del Trabajador


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Perfil Único de Puesto.</b>			

<p align="center"> <b>Callejas Sequeira E hijos, S.A.</b>  Formato único de Fichas de Puestos </p>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
Título del Puesto:	
Lugar de Operación	
Empresa:	
Ubicación - unidad operativa	
Título del Puesto del Jefe Inmediato:	
<b>OBJETIVO PRINCIPAL.</b>	
<b>2. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<b>FUNCIÓN</b>	<b>RESULTADO FINAL</b>
<b>3. EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS REQUERIDOS.</b>	
	<b>Descripción</b>
<b>Formación académica</b> Grado, nivel y/o tiempo mínimo requerido	
<b>Conocimientos específicos</b>	
<b>Experiencia en años</b>	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FOPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Jefe de R.R.H.H	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Formato Análisis de Puesto.			

<b>I. DESCRIPCION DEL PUESTO.</b>	
DEPARTAMENTO:	AREA:
PUESTO:	
SUPERVISA A:	REPORTA A:
RELACIONES EXTERNAS CON:	INTERNAS CON:
SALARIO:	HORARIO:
DESCRIPCION GENERICA:	
DESCRIPCION ESPECIFICA:	
<b>II. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>	
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	
HABILIDADES REQUERIDAS:	
ESCOLARIDAD:	
MANEJO DE EQUIPO:	
IDIOMA:	
EXPERIENCIA:	
OTRO TIPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:	
<b>III. RESPONSABILIDADES</b>	
EN CUANTO A:	
Tramites:	Bienes Muebles e Inmuebles:
Supervisión:	Materiales:
Equipo:	Valores Monetarios:
<b>IV. CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:	
RIESGOS DE TRABAJO:	
ESFUERZO FISICO:	
REQUISITOS FISICOS:	
CARACTERISTICAS SOCIOECONOMICAS ESPECIFICAS:	
<b>V. REQUISITOS PSICOLOGICOS</b>	
PERSONALIDAD:	
INTERESES VOCACIONALES:	
HABILIDADES Y ACTITUDES ESPECIFICAS:	
<b>VI. OTRAS CARACTERISTICAS</b>	
EDAD:	SEXO:
ESTADO CIVIL:	



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Solicitud de Empleado.</b>			

De: Departamento \_\_\_\_\_

Para: Departamento de Recursos Humanos  
Sección de Reclutamiento y Selección.

Fecha / Emisión	
Fecha / Recepción	
No.	

**SOLICITUD DE EMPLEADO**


NOMBRE DEL CARGO	CODIGO	CANTIDAD	CLASE
AREA	CODIGO DE AREA		

☐ Por Reemplazo

REGISTRO	Fecha/ Salida	NOMBRE	CARGO

☐ AUMENTO DE PLANTA

MOTIVO DE AUMENTO

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Inducción al Puesto de Trabajo.</b>			

**Inducción al Puesto de Trabajo**

Entrenamiento y desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo


Nombre del Trabajador: \_\_\_\_\_ pagina: \_\_\_\_\_

Nombre del jefe Inmediato: \_\_\_\_\_ Puesto del jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Mes, Año: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Día del Mes	Código del Documento en Inducción.	Actividad Desarrollada	Duración ( horas)	Encargado de la Inducción ( Nombre y Puesto)
		Total de horas:		

Firma del empleado al finalizar el proceso de Inducción al Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.06CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Listado de Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento.</b>			

**Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento**

Departamento: \_\_\_\_\_


Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Listado de trabajadores que ocupan el puesto de trabajo:

No. Carnet del trabajador	Nombre del trabajador

Originado por: \_\_\_\_\_ Aprobado por: \_\_\_\_\_  
 Responsable de Capacitación y Entrenamiento Gerente General



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.07CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento.</b>			

**Detección de necesidades de Capacitación y Entrenamiento**

Departamento: \_\_\_\_\_


Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Conocimientos y habilidades a adquirir por tipo de capacitación	Numero carnet del trabajador					
Ejemplo: Funcional o en el puesto de Trabajo						

**CATEGORIA:** 1= Critico o Funcional, 2 = Obligatorio 3= Optativo X= No es necesario

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Vo. Bo. \_\_\_\_\_

Jefe Inmediato. Jefe de área

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.08CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Perfil de Capacitación y Entrenamiento.</b>			

**Perfil de Capacitación y Entrenamiento**

Empresa: \_\_\_\_\_
 Página: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_
 Fecha: \_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

Datos relativos a la capacitación o entrenamiento para el puesto.	
Tipo	Descripción

\_\_\_\_\_


Jefe de Operaciones y RRHH

Nombre y firma

\_\_\_\_\_

Jefe de área

Nombre y firma

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código:FOPERRHH001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Registro de Capacitación Interna.</b>			

**Registro de Capacitación Interna**

Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A, planta procesadora de jaleas, mermeladas y néctares, cumpliendo con uno de sus principales objetivos de calidad: "Mantener y desarrollar capital humano capaces y motivados dentro de la empresa", suministra a todo el personal que realiza actividades que afectan la calidad de sus productos y servicios, capacitación y entrenamiento constante, proporcionándole seguridad y satisfacción en el trabajo, así como mayor oportunidad de desarrollo.

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

A: Gerencia General.

Asunto: certificación capacitación interna.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_ No Carnet del Trabajador: \_\_\_\_\_

Departamento al que pertenece: \_\_\_\_\_

Nombre del curso o capacitación: \_\_\_\_\_


Nombre del Instructor: \_\_\_\_\_ Calificación (si aplica): \_\_\_\_\_ puntos.

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante


\_\_\_\_\_  
Firma del Instructor






 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.010CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Plan Semestral de Capacitación y Entrenamiento.</b>			

<p align="center"><b>Plan semestral de Capacitación y Entrenamiento</b></p>							
Periodo ( De Mes Año a Mes Año): _____							
Capacitación o Entrenamiento	Instructor	Fecha Planeada en que se Impartirán	Duración Aproximada (hrs)	Numero de Sesiones	Numero Estimado de participantes	Costo (C\$) Estimado por Participantes	Costo (C\$) Estimado Total de la Capacitación.
Fecha de elaboración: _____							
Elaborado por: _____ aprobado por: _____ Responsable de Capacitación y Entrenamiento Gerente General							

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.011CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Registro de Asistencia.</b>			

Registro de Asistencia			
Reunión <input type="checkbox"/>	curso <input type="checkbox"/>	Página: _____	
Nombre de la reunión o curso: _____			
Fecha: _____		Localidad: _____	
Duración: _____		Horas: _____	
Instructor :		Interno: <input type="checkbox"/>	Externo: <input type="checkbox"/>
Nombre del participante	Puesto	Departamento	Firma
Firma del instructor _____			
Nota: Si es curso, entregar este registro al Responsable de capacitación y Entrenamiento.			
Originado por: _____ aprobado por: _____			
Responsable de Capacitación y Entrenamiento Humanos		Jefe de Recursos	



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/3
		Código:FOPERRHH001.012CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Evaluación del Desempeño.</b>			

## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Fecha de la ultima Evaluación: \_\_\_\_\_  
Fecha en que el empleado Ocupo el cargo: \_\_\_\_\_ Fecha programada para la evaluación: \_\_\_\_\_


Motivo de revisión ( Seleccione con un Circulo)	Anual	Trimestral	Fin del periodo de prueba	Desempeño Insatisfactorio
	Otros:			

**INSTRUCCIONES:** Evalúe con cuidado el desempeño laboral del empleado en relación con los requisitos actuales del puesto. Anote el porcentaje de la tarea, meta o actitud del empleado. Marque N/A si no es aplicable. Asigne puntos para cada estimación dentro de la escala e indíquelos en el cuadro correspondiente. Después sume los puntos y saque un promedio que representara la calificación global del desempeño.

### ESCALA DE ESTIMACION

<b>100-90- S: sobresaliente.</b> Desempeño excepcional en todas las áreas y reconocible como muy superior al de otros. <b>90-80-MB: Muy bueno.</b> Resultados claramente superiores en la mayor parte de los requisitos del puesto. Desempeña de alta calidad y logrado en forma consistente. <b>80-70-B: Bueno.</b> Grado de desempeño competente y confiable. Cumple con las normas del desempeño del puesto.	<b>70-60-R: Requiere mejorar.</b> Desempeño deficiente en ciertas áreas. Necesita mejorar. <b>Menos de 60- I: Insatisfactorio.</b> Resultados inaceptables en general y que requieren mejorar enseguida. No se debe dar un aumento por méritos a las personas que tengan esta calificación. <b>N: No calificado.</b> No es aplicable o es demasiado pronto para calificar.
---	--


Funciones, Actividades y/o Tareas del Puesto	PUNTUACION				DETALLES SUSTENTADORES O COMENTARIOS
	% DE IMPORTANCIA	ESCALA DE ESTIMACION	PUNTOS	TOTAL	
1. FUNCION 1	15%	S	92	14	
2. RESPONSA	20%	MB	86	17	
3. FUNCION 2	30%	B	75	23	
4. RESPONSA	10%	MB	90	9	
5. FUNCION 3	5%	R	60	3	
6. RESPONSA	10%	B	80	8	
7. FUNCION 4	10%	MB	85	9	
	100%			82	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/3</b>
		<b>Código:FOPERRHH001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Evaluación del Desempeño.</b>			

Meta, Actividades Plan Trimestral / Anual	PUNTUACION				DETALLES SUSTENTADORES O COMENTARIOS
	% DE IMPORTANCIA	ESCALA DE ESTIMACION	PUNTOS*	TOTAL	
Meta 1	25%	B	75	19	
Meta 2	25%	I	50	13	
Meta 3	25%	S	95	24	
Meta 4	25%	I	25	6	
	100 %			61	

\*En base a lo establecido en el Plan Trimestral de Trabajo

Actitudes Generales	PUNTUACION				DETALLES SUSTENTADORES O COMENTARIOS
	% DE IMPORTANCIA	ESCALA DE ESTIMACION	PUNTOS	TOTAL	
1. Tiene Iniciativa para resolver problemas con poca supervisión.	25%	S	100	25	
2. Se puede depositar confianza sobre la culminación de las tareas y su seguimiento.	25%	MB	100	25	
3. La disponibilidad sobre la puntualidad, observación de tiempos y asistencia.	25%	B	100	25	
4. Se preocupa por la calidad de su trabajo al elaborarlo exactitud y por su productividad al elaborar la cantidad y demostrar eficiencia cuando se le solicita.	25%	S	100	25	
	100 %			100	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A.	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/3</b>
		<b>Código:FOPERRHH001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Evaluación del Desempeño.</b>			

Temática Evaluada	PUNTUACION GENERAL			Comentarios Generales sobre la puntuación y Recomendaciones
	% DE IMPORTANCIA	PUNTOS	TOTAL	
Funciones, Actividades y/o Tareas del Puesto	30%	82	25	
Meta / Actividades Plan Trimestral / Anual	50%	61	31	
Actitudes Generales	20%	100	20	
100%			75	

Acuerdos Establecidos

---



---



---



---

Fecha de próxima evaluación: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

Firma del Supervisor


\_\_\_\_\_

Firma del Empleado




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.013CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Evaluación Estimada del Empleado.</b>			

 Callejas Sequeira e Hijos			<b>CALLEJAS SEQUERIA E HIJOS, S.A</b> <b>Formato del Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>Aspecto a Evaluar :</b> _____				
<b>Nombre del Evaluado:</b> _____				
<b>Evaluación Estimativa:</b>				
	SI	NO		
a) – Asimilación acerca de la implementación De los sistemas de calidad ISO 9000 y HACCP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) – Asimilación de Vocabulario ISO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) – Asimilación de la norma Metrológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Otros aspectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Fecha de Evaluación :</b> _____				
<b>Nombre del Evaluador:</b> _____				


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.014CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Único Justificación de las Incidencias de Personal.</b>			

<b>FORMATO UNICO JUSTIFICACION DE LAS INCIDENCIAS DE PERSONAL</b>			
<b>NOMBRE:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>ADSCRIPCION:</b>	<b>BASE:</b>	<b>CONFIANZA:</b>	
<b>CLAVE</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>FECHA</b>	
<b>MOTIVO DE JUSTIFICACION</b>			
<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE DE AREA</b>	<b>JEFE DE R.R.H.H</b>	
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.015CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Asistente de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Reporte de Pagos de Nominas (Remuneraciones y Vacaciones).</b>			

[illegible]



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.016CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por:</b> <b>Asistente de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Comprobantes de Pago.</b>			

<b>CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS, S.A</b> <b>COMPROBANTE DE PAGO</b> <b>QUINCENA DEL ___/___/___ AL ___/___/___</b>					<b>Fecha:</b>
<b>Empleado:</b> <b>Ocupación:</b>	<b>Departamento</b> <b>Sección:</b>				
<b>***DEVENGADOS***</b>	<b>***VALOR***</b>	<b>***UNIDADES***</b>	<b>***DEDUCCIONES***</b>	<b>***SALDO***</b>	
ORDIN: ANTIG: ALIME:	INSS: CTA V:				
Devengados	Deducciones				
<b>NETO A PAGAR:</b>					
<b>RÉCIBI CONFORME:</b> _____					

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.017CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Descuentos por Faltas y Retardos.</b>			

**AVISO DE DESCUENTOS POR FALTAS Y RETARDOS**

UNIDAD RESPONSABLE

\_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CLAVE DE PAGO: \_\_\_\_\_

CONCEPTO	Fecha de incidencia Día ( s )	Mes	Año	Días a descontar	Monto \$
Faltas					
Retardos					
Omisiones					

Elaboro

Jefe de Departamento de Recursos Humanos

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA

Autorizo

Jefe de Contabilidad y Finanzas


\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA

Recibí

Firma y Fecha de notificación

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.018CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Control de Asistencia.</b>			

<p><b>Callejas Sequeira e Hijos S.A</b></p>	<h2 style="margin: 0;">Encabezados del área</h2> <h3 style="margin: 10px 0 0 0;">Registro de Asistencia</h3>
<b>LUGAR:</b> _____	<b>FECHA:</b> _____
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b> _____	


NOMBRE	ENTRADA		SALIDA	
	HORA	FIRMA	HORA	FIRMA

---


SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>		<b>Página: 1/1</b>	
		<b>Código: FOPERRHH001.019CASESA.</b>			
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>			
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>			
<b>Formato Diagnostico Quincenal de Puntualidad y Asistencia.</b>					


<b>CONTROL DE ASISTENCIA</b> <b>REPORTE QUINCENAL PARA EL PREMIO DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> <b>QUINCENA 1 ENERO DE 2011</b>																				
No.	NOMBRE	PERIODO																DESCUENTOS	OBSERVACIONES	P: puntualidad A: asistencia
		L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L				
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17				

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.020CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Orden de Recetas Médicas.</b>			


Descripción de Medicina	
<b>A: Lic. Narcy Rodríguez.</b>	
<b>De: Blanca Callejas</b>	
<b>Ref.: Despacho de Recetas</b>	
<b>FAVOR DESPACHAR GENERICO</b>	
<b>Fecha:</b>	
<b>Favor Despachar</b>	<b>Recetas</b>
	<b>Firma Autorizada</b>
<b>Al Empleado</b>	
<b>Quien Trabaja en el área de</b>	
<b>Y quien beneficia a</b>	
<b>Agradeciendo de antemano la presente, le saluda</b>	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.021CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Orden de Combustible.</b>			


**A: RIABCO, S.A**  
**De: Blanca Callejas**  
**Ref.: Despacho de Combustible**  
**Fecha:** \_\_\_\_\_  
**Favor Despachar** \_\_\_\_\_ **litros** \_\_\_\_\_  
**Al Empleado** \_\_\_\_\_  
**Para el vehículo placa** \_\_\_\_\_  
**Conducida por el Sr.** \_\_\_\_\_  
**Agradeciendo de antemano la presente, le saluda**






 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código:FOPERRHH001.022CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Requisitos para Expedientes de Personal.</b>			

CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS, S.A	
REQUISITOS PARA EXPEDIENTE DE PERSONAL	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EMPLEADO: _____	
FORMATO DE DATOS DE EMPLEADO	
Ficha del Trabajador	<input type="checkbox"/>
Curriculum Vitae	<input type="checkbox"/>
Diploma de bachiller y otros cursos	<input type="checkbox"/>
Fotos Tamaño Carnet (2)	<input type="checkbox"/>
Copia de Cedula de Identidad	<input type="checkbox"/>
Certificado de Salud Original y Exámenes	<input type="checkbox"/>
Record de Policía Original	<input type="checkbox"/>
Copia de Carnet de Seguro o Colilla ( En caso de estar asegurado)	<input type="checkbox"/>
Cartas de Recomendación ( 3) (últimos Trabajos)	<input type="checkbox"/>
Examen de BPM, Etiquetado y pre envasado ( 90% Aprobado)	<input type="checkbox"/>
Carta de Aprobación de Empleo ( Empresa)	<input type="checkbox"/>
Contrato de Trabajo	<input type="checkbox"/>
Firma de Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código:FOPERRHH001.023CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de R.R.H.H</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Tarjeta de Control de Asistencia.</b>			

[illegible]

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Factura de Caja.</b>			

				<b>FACTURA No. 33184</b>			
Granada, Nicaragua Tel : ( 505) 2- 552-2480 Fax: (505) 2- 552-3727 E-mail: <a href="mailto:servicioalcliente@jaleacallejas.com">servicioalcliente@jaleacallejas.com</a> <a href="http://www.jaleascallejas.com">www.jaleascallejas.com</a> RUC: 24174-9503				<b>Callejas Sequeira E Hijos S.A</b> <b>Casesa@ibm.com.ni</b>			
		DIA		MES		AÑO	
<b>CLIENTE:</b>				Consignación		OC #	
				Código de Cliente			
<b>DIRECCION:</b>			<b>VENDEDOR</b>	<b>CONDICIONES DE PAGO</b>		<b>VENCIMIENTO</b>	
REVISAR SU MERCADERIA, UNA VEZ RECIBIDA NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES NI RECLAMOS EMITIR CHEQUES A NOMBRES DE: CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS S.A							
<p>Nosotros por el presente Pagare</p> <p>A la orden; pagare a Callejas Sequeira E Hijos , S.A La cantidad de</p> <p>En caso de falta de pago en la fecha indicada, incurriré (mos) en mora sin necesidad de requerimiento o intimación judicial o extrajudicial y desde esa fecha hasta el pago total reconoceré (mos) al acreedor intereses al tipo del ( ) sobre lo adecuado. Renuncio (amos) a mi (nuestro) domicilio, sujetándome (nos) al que elija al acreedor y a todo caso fortuito o de fuerza mayor cuyos riesgos asumo (imos) y para en caso de ejecución renuncio (amos) desde ahora a los trámites del juicio corriente. Me (nos) obligo (amos) a pagar todo gasto u honorario judicial o extrajudicial diferidos a la promesa estimatoria del acreedor. Firmo (amos) el presente con domicilio específico como dirección en la factura arriba.</p>							
Original Cliente Contado				Imp. Julia Ruc 060169-20230.T. 4070 10 B, 32801 al 33300 13-05-100 Aut. Almp. 010-002-01- 2010 )			



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Recibo de Caja.</b>			

No. 19051



Granada, Nicaragua

Tel : ( 505) 2- 552-2480

Fax: (505) 2- 552-3727

E-mail: [servicioalcliente@jaleacallejas.com](mailto:servicioalcliente@jaleacallejas.com)

[www.jaleascallejas.com](http://www.jaleascallejas.com)

RUC: 24174-9503

Callejas Sequeira E Hijos S.A

Casesa@ibm.com.ni

RECIBO OFICIAL DE CAJA

FECHA

/ /

VALOR:

RECIBIMOS DE:

LA SUMA DE:

EN CONCEPTO DE:

EFFECTIVO:

CHEQUE No.

BANCO:

OTROS:

RETENCION:


mp. Julia Ruc 060169-2023 O.T. 4069 10 B. 19051 al 19550

13-05-10 (Aut. A Imp. 010-002-01-2010)

Original Cliente

RECIBI CONFORME

FSGC-090

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Orden de Pedidos a Producción.</b>			

**Callejas Sequeira e Hijos S.A.**

**ORDEN DE PEDIDO A PRODUCCION**


Nombre del cliente \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Pedido recepcionado por : \_\_\_\_\_ Solicitud autorizada por \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA

Recepcionado en \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ fecha de entrega \_\_\_\_\_

Producción por \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Al cliente \_\_\_\_\_

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Orden de Devolución.</b>			

**Callejas Sequeira e Hijos, S.A.**


**ORDEN DE DEVOLUCION**

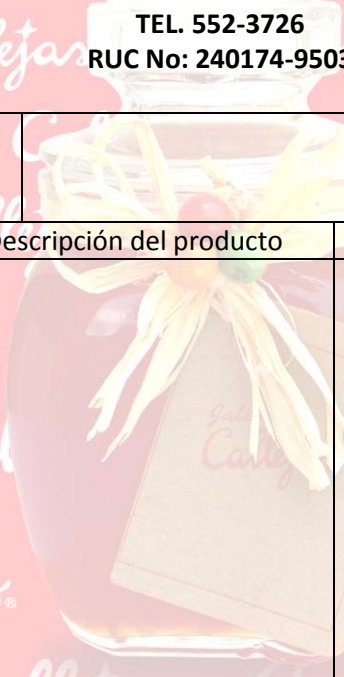
FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Días \_\_\_\_


DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CANTIDAD

Hora \_\_\_\_ ☐ AM ☐ PM






 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Devolución.</b>			

Fecha: __/__/__		<b>JALEAS CALLEJAS</b>		Devolución #	
<p align="center"> <b>CALLE FINAL SANTA LUCIA 200 VRS AL NORTE</b>  <b>TEL. 552-3726</b>  <b>RUC No: 240174-9503</b> </p>					
<b>Cliente:</b> <b>Dirección:</b>		<b>Atención:</b> <b>Teléfono:</b>			
<b>Código</b>	<b>Descripción del producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>	
					
<b>OBSERVACION:</b>			<b>Subtotal:</b> <b>Descuento:</b> <b>I.V.A</b> <b>TOTAL:</b>		
_____ <b>CONTABILIDAD</b>			_____ <b>JEFE DE BODEGA</b>		


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.06CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Ajuste de Inventario.</b>			

<div> <div> <b>REPORTE DE AJUSTE DE INVENTARIO</b> </div> <div> Ajuste Nº:  Tipo de Ajuste:  Bodega de Entrada/Salida: </div> <div> Fecha:  pagina:  Ajuste Actualizado: </div> </div>				
Código del producto	Descripción del Producto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Totaless del Ajuste				
Observaciones:				
Entregado		Recibido		Autorizado


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.07CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.</b>			

<b>Fecha:</b> _____		<b>Reclamo No. :</b> _____	
<b>Cliente:</b> _____		<b>Sector:</b> _____	
<b>Origen del Reclamo :</b> _____			
<b>Descripción del Reclamo</b>			
			
<b>Reclamo Recepcionado por:</b> _____			
<b>Tratamiento del Reclamo</b>			
			
<b>Reviso y aprobó:</b>			
TNC :	SI	NO	SAC:
			SI
			NO
Se logro la satisfacción del Cliente: SI NO			
Observaciones :			




<div></div> <div>Callejas Sequeira e Hijos S.A</div>	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FSC001.08CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Medición de Satisfacción del Cliente Interno.</b>			

EMPRESA CALLEJAS S.A			
ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL DEL CLIENTE INTERNO		/ /	
		SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO	
Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta.			
Nombre: _____			
Cargo: _____		Área: _____	
<ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es el trato y comunicación en el aspecto laboral entre jefe- empleado? Muy mala___ Malo___ regular___ buena___ excelente___</li> <li>¿como es el trato y comunicación entre empleados? Muy mala___ Malo___ regular___ buena___ excelente___</li> <li>Tienen conocimiento absoluto del trabajo que realizan? Mucho_____ Más o menos_____ Poco_____</li> <li>¿Recibe usted capacitación y <b>entrenamiento</b> que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada? SI___ NO___</li> <li>¿Se siente motivado a través de <b>incentivos</b> (sueldos, cursos, promociones y ascensos) que ofrece la organización? Mucho_____ Más o menos_____ Poco_____</li> <li>¿tiene libertad para tomar decisiones? SI___ NO___</li> <li>¿Existe el manual del usuario y este facilita el manejo del sistema informático para la atención al cliente? SI___ NO___</li> <li>¿Los <b>Manuales</b> de Funciones y Procedimientos son utilizados en su área? SI___ NO___</li> <li>¿La existencia de formatos estándares (<b>Formularios</b>) ayuda a mejorar el <b>servicio</b>? SI___ NO___</li> <li>¿Si usted propone alguna sugerencia para mejorar el servicio, son consideradas por la jefatura? SI___ NO___</li> <li>¿Cuenta con un solo jefe inmediato y éste supervisa constantemente su <b>trabajo</b>? SI___ NO___</li> </ol>			


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: FSC001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.	Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
<b>Formato Medición de Satisfacción del Cliente Externo.</b>			

<b>CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS S.A</b>						
<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>						
Dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Queremos saber qué opina de nosotros y de los servicios que prestamos. Seleccione la respuesta adecuada para cada pregunta que conteste. Sólo dé una respuesta por cada pregunta.						
Nombre de la empresa				Fecha:		
Dirección:		e- mail:		Teléfono:		
<b>Por favor, valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima, el grado de interés que tienen para usted las siguientes herramientas de comunicación:</b>						
1	2	3	4	5		
Nada satisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
			<b>1    2    3    4    5</b>			
<b>TANGIBILIDAD</b>						
1. Satisfacción general del servicio			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Las instalaciones físicas de atención al cliente son confortables			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los instrumentos con los que disponen para brindar servicio al cliente son eficientes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FIABILIDAD</b>						
6. Los productos que oferta callejas son de excelente calidad			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra sincero interés en solucionarlo.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La empresa entrega los pedidos en el tiempo acordado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La empresa brinda una excelente atención a los clientes.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La empresa mantiene los productos en existencia.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Los precios corresponden a la calidad de los productos que ofrece.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Considera que los productos tienen muy buena presentación.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código: FSC001.09CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Medición de Satisfacción del Cliente Externo.</b>			

CAPACIDAD DE RESPUESTA	
13. Es atendido en el menor tiempo posible.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14. Los empleados están siempre dispuestos ayudar a los clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. Los empleados responden a las inquietudes de los clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. Los colaboradores nunca están demasiado ocupado para responder a sus preguntas.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SEGURIDAD	
17. Los empleados tienen conocimiento de los productos que ofrecen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18. el comportamiento de los empleados transmite confianza a sus Clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19. Los empleados siempre son amables con los clientes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
EMPATIA	
20. Brindan una atención personalizada.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21. Tienen horarios convenientes de trabajo para todos sus clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22. se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23. comprenden las necesidades específicas de los clientes.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/2</b>
		<b>Código: FSC001.010CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Registro de Satisfacción del Cliente.</b>			

<b>Nombre de la encuesta:</b>					
<b>Responsable de la encuesta:</b>					
<b>Fecha:</b>		<b>No de encuestados</b>			
<b>RESULTADOS</b>					
<b>CALIFICACION</b>					
<b>No de encuestas por escala de calificación</b>					<b>Promedio</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>GRAFICO</b>					
					
<b>DIAGNOSTICO</b>					

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/2</b>
		<b>Código: FSC001.010CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato de Registro de Satisfacción del Cliente.</b>			

MEDIDAS A TOMAR:

MEDIDAS:



¿Alguna acción correctora? SI ☐ NO ☐ En caso afirmativo ir a pregunta 1

¿Alguna contestación al cliente? SI ☐ NO ☐ En caso afirmativo ir a pregunta 2


Acción correctora (1)

--

Contestación al cliente (2)


Documento enviado y fecha:

--


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSC001.011CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Planeación de Evaluación de Satisfacción del Cliente.</b>			

PLANEACION DE LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	
<b>Ciudad y fecha</b>	<b>Servicio Responsables:</b> <i>Nombre de la Unidad Organizacional responsable de la Implementación y control del procedimiento.</i>
	<b>Fecha(s) programadas para la evaluación:</b> <i>Se registran las fechas desde el Inicio de la evaluación hasta la rendición del informe final.</i>
<b>1.1 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>1.2 EQUIPO DE TRABAJO</b>	
<b>1.3 INSTRUMENTOS A UTILIZAR</b>	
<b>1.4 INFORMACION SOBRE LA MUESTRA A EVALUAR</b>	
Nombre responsable de la planeación _____ FIRMA _____	



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/5</b>
		<b>Código: FSC001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Crédito.</b>			

<b>CALLEJAS SEQUEIRA E HIJOS S.A</b> <b>DEPARTAMENTO DE VENTAS</b> <b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				
Fecha: _____		Mercadería Solicitada: _____		
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>				
<b>A. PERSONA JURIDICA</b>				
Nombre de la empresa: _____		Años de Operar _____		Teléfono _____
Dirección de la empresa: _____				
Representante Legal: _____				
Actividad del Negocio: _____		Apto. Postal _____		No. De Fax _____
Nombre y apellidos Res. _____ Pago: _____	Numero Licencia Comercial _____	Numero de Ruc _____		
E-mail: _____				
<b>B. PERSONA NATURAL</b>				
Nombres y Apellidos: _____		Sexo: _____		
Documento Identificación #: _____		Nacionalidad: _____		Edad: _____
Lugar y Fecha de Nacimiento: _____		Telef: _____		
Dirección: _____		Depto: _____		
Ciudad o Pueblo: _____		Años de Habitar en esa Dirección: _____		Est Civil: _____
Casa Propia: _____		Alquilada: _____		Amortizando: _____
Tiene Vehículo: _____		Marca y Año. _____		Placa: _____
Nombre del Negocio: _____		No. Licencia Comercial: _____		Prendado: _____
Dirección: _____		Ingresos Netos: _____		
¿Cuántas Personas depende económicamente usted? _____				
<b>DATOS LABORALES</b>				
Profesión u Oficio: _____		Nombre de la Empresa donde Trabaja: _____		
Dirección _____		Teléf.: _____		
Tiempo de Laborar: _____		Cargo que Desempeña: _____		Salario : _____
Otros Ingresos: _____		Detalle Fuente de Otros Ingresos: _____		

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 2/5</b>
		<b>Código: FSC001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Crédito.</b>			

**DATOS DEL CONYUGE**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_ Nombre de la Empresa donde Trabaja: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléf.: \_\_\_\_\_  
 Tiempo de Laborar: \_\_\_\_\_ Cargo que Desempeña: \_\_\_\_\_ Salario: \_\_\_\_\_  
 Documento Identificación #: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Lugar y Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Teléf.: \_\_\_\_\_

**REFERENCIAS COMERCIALES**

Nombre	Dirección	Que Compro? / Fecha	Teléfono
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

**GARANTIAS OFRECIDAS**


Fiduciaria:	(Nombre)	A que se dedica)
Prendería:	(Descripción)	Monto C\$
Hipotecaria:	(Descripción)	Monto C\$
Colateral:	(Descripción)	Monto C\$

**BALANCE DE SITUACION ECONOMICA**  
**PERSONAL CIFRAS EN \_\_\_\_\_**

**SOLICITANTE**

**NOMBRE:**

ACTIVO		PASIVO Y CAPITAL	
ACTIVO CIRCULANTE		PASIVO CIRCULANTE (corto plazo) (2)	
Efectivo en caja		Prestamos en Bancos	
Deposito en Banco		Cuentas por pagar	
Cuentas y Documentos por Cobrar		Otros ( *)	

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 3/5</b>
		<b>Código: FSC001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Crédito.</b>			


<b>ACTIVO FIJO (1)</b> Mobiliario Vehículo (1) Bienes Inmuebles Urbano (1) Bienes Inmuebles Rurales (1) Otros ( *)		<b>Pasivo Fijo (Largo Plazo) (3)</b> Préstamos en Bancos Otros (*)	
		<b>PATRIMONIO S</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	
(1) Describir en otra hoja y firmar (*) Describir en que consisten		(2) Hasta 18 meses. (3) Mayores de 18 meses. Presentar nombre del acreedor, monto, vencimiento, garantía y cuentas vencidas.	

FECHA: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
**DATOS DEL FIADOR**  
Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ sexo: \_\_\_\_\_  
Documento identificación #: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Teléf.: \_\_\_\_\_  
Dirección : \_\_\_\_\_ Depto.: \_\_\_\_\_  
Ciudad o Pueblo: \_\_\_\_\_ Años de Habitar en esa Dirección: \_\_\_\_\_ Est Civil: \_\_\_\_\_  
Casa Propia: \_\_\_\_\_ Alquilada: \_\_\_\_\_ Amortizando: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_  
Lugar de Trabajo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
Tiene Vehículo: \_\_\_\_\_ Marca y año: \_\_\_\_\_ Placa: \_\_\_\_\_ Prendado: \_\_\_\_\_  
Nombre del Negocio: \_\_\_\_\_ No. Licencia Comercial: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Ingresos Netos: \_\_\_\_\_  
¿Cuántas Personas dependen económicamente de Usted? \_\_\_\_\_

**ESTADO DE INGRESOS-GASTOS MENSUALES**  
**CIFRAS EN \_\_\_\_\_**

INGRESOS		EGRESOS	
Por salario		Gastos por Alimentación	
Por servicios Profesionales		Gastos Familiares	
Por Bienes Raíces		(Ropa, Medicina, Serv. Públicos, Vehículos, Colegios)	
Por Inversiones		Gastos de Vivienda Por Prestamos	
		Por tarjetas de crédito	
Otros Ingresos ( *)		Otros Gastos (*)	



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 4/5</b>
		<b>Código: FSC001.012CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Crédito.</b>			

\*Detallar Procedente (Ingresos) \_\_\_\_\_

\*Detallar Procedente (Egresos) \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL FIADOR: \_\_\_\_\_

**SOLO PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**

Promedio de Compra: \_\_\_\_\_

Funcionario que investigo: \_\_\_\_\_ Código del Cliente: \_\_\_\_\_


Funcionario que Autoriza: \_\_\_\_\_ Limite del Crédito: \_\_\_\_\_

Observaciones del Departamento de Ventas: \_\_\_\_\_ Plazo y Forma de Pago: \_\_\_\_\_

RESOLUCION: \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

Aprobado _____	Denegado _____
Firma _____	Firma _____

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>		<b>Página: 5/5</b>	
		<b>Código: FSC001.012CASESA</b>			
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>			
<b>Elaborado por: Reps. Servicio al Cliente.</b>	<b>Revisado por: Jefe de Contabilidad y Finanzas.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>			
<b>Formato Solicitud de Crédito.</b>					

Seguimiento al desempeño del Crédito


Realizado por : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Seguimiento al desempeño del Crédito

Realizado por : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FSGC001.01CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Registro de Calidad por Área.</b>			

**Lista de registro de los procesos**

Área : \_\_\_\_\_

Nombre Registro	Cód. Documento originador	Ubicación	Tiempo Útil	Responsable

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_


Responsable de Área


\_\_\_\_\_

Gerente General




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSGC001.02CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Reps. Del Comité de Mejora</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Almacenamiento y Tratamiento de Producto No Conforme.</b>			

<b>CANTIDAD:</b>	<b>TIPO DE ENVASE:</b>	<b>PRODUCTO:</b>	<b>No.</b>
<b>DESCRIPCION DE PRODUCTO NO CONFORME</b>			
			
<b>REPORTADO POR:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>CLIENTE:</b>			
<b>TRATAMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME</b>			
<b>Tratamiento realizado por:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>Tratamiento verificado por:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>Solicitud de Acción Correctiva</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SAC No.</b>


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPERRHH001.03CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de Área.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Requerimientos de Cambios de Documentos.</b>			

<p align="center"><b>Requerimiento de Cambio a documentos</b></p>				
AREA: _____				
FECHA: _____				
ORIGIN DE SOLICITUD: _____				
<b>CAMBIOS</b>	<b>CODIGO DOCUMENTOS AFECTADOS</b>	<b>JUSTIFICACION</b>	<b>BENEFICIOS</b>	<b>OBSERVACIONES DE GERENTE GENERAL</b>
ELABORADO POR _____		REVISADO POR: _____		GERENTE GENERAL _____


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FSGC001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Revisado por: Reps. Del Comité de Mejora</b>	<b>Revisado por: Gerencia General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Acción Correctivas.</b>			

Solicitud: _____ Responsable: _____ Fecha: _____ Investigación Asignada a: _____			
Descripción de la No Conformidad		Consecutivo:	
<div style="text-align: center;"> <b>Teorías Propuestas</b>  <b>Causas de la No - conformidad</b> </div>			
<div style="text-align: center;"> <b>Identificación de las Causas Reales</b> </div>			
<div style="text-align: center;"> <b>Plan de Acciones Correctivas</b> </div>			
Tareas		Responsable	
Fecha			
Preparado por.		Fecha:	
Aprobado por:		Fecha:	
<div style="text-align: center;"> <b>Verificación de Acciones Preventivas</b> </div>			
Seguimiento		Responsable	
Fecha			
Cierre de la Solicitud de Acción Correctiva			
Responsable:		Fecha:	




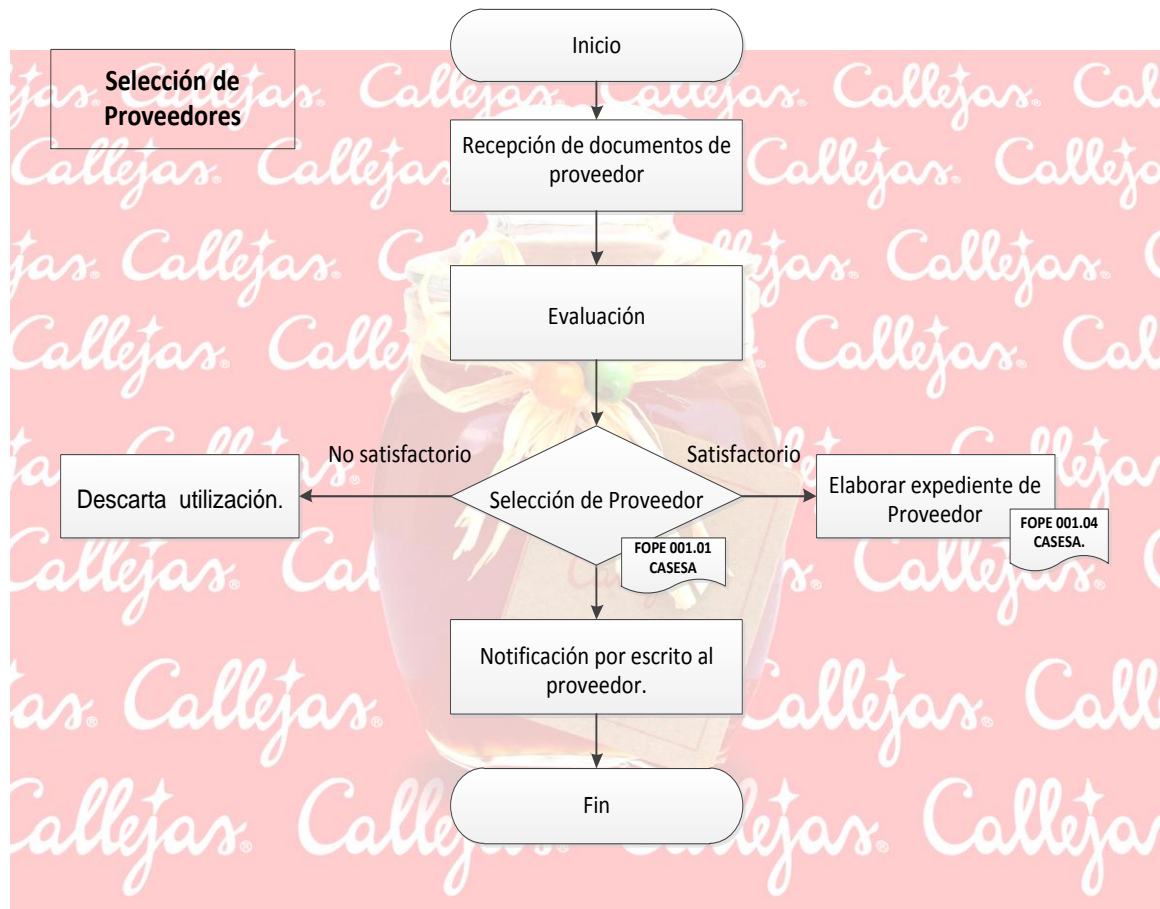
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código: FSGC001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Revisado por: Reps. Del Comité de Mejora</b>	<b>Revisado por: Gerencia General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Formato Solicitud de Acción Preventivas.</b>			

Solicitud: _____ Responsable: _____ Fecha: _____ Investigación Asignada a: _____			
Descripción de la No Conformidad		Consecutivo:	
<b>Teorías Propuestas</b> <b>Causas de la Potencial No - conformidad</b>			
<b>Evaluación de la Necesidad de adoptar Acciones Preventivas</b> <b>Registre los resultados de evaluar la viabilidad</b>			
<b>Plan de Acciones Preventivas</b>			
Tareas		Responsable	
Fecha:		Fecha:	
Preparado por:	Fecha:	Aprobado por:	Fecha:
<b>Verificación de Acciones Preventivas</b>			
Seguimiento		Responsable	
Fecha:		Fecha:	
<b>Cierre de la Solicitud de Acción Preventiva</b>			
Responsable:		Fecha:	


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>
		<b>Código: MC001CASESA</b>
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>
<b>Elaborado por: Jefe de Control de Calidad.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>

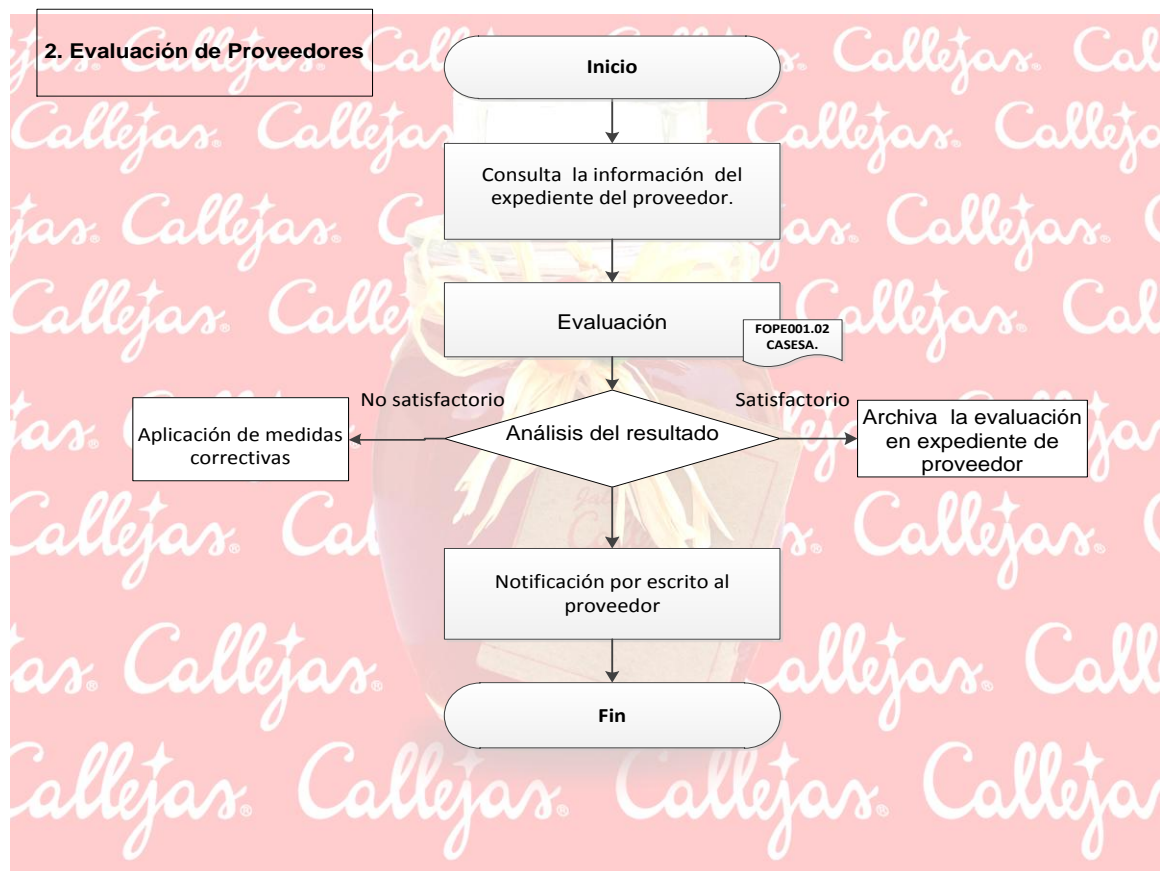



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/3
		Código: FLOPE001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. de Operaciones	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.			

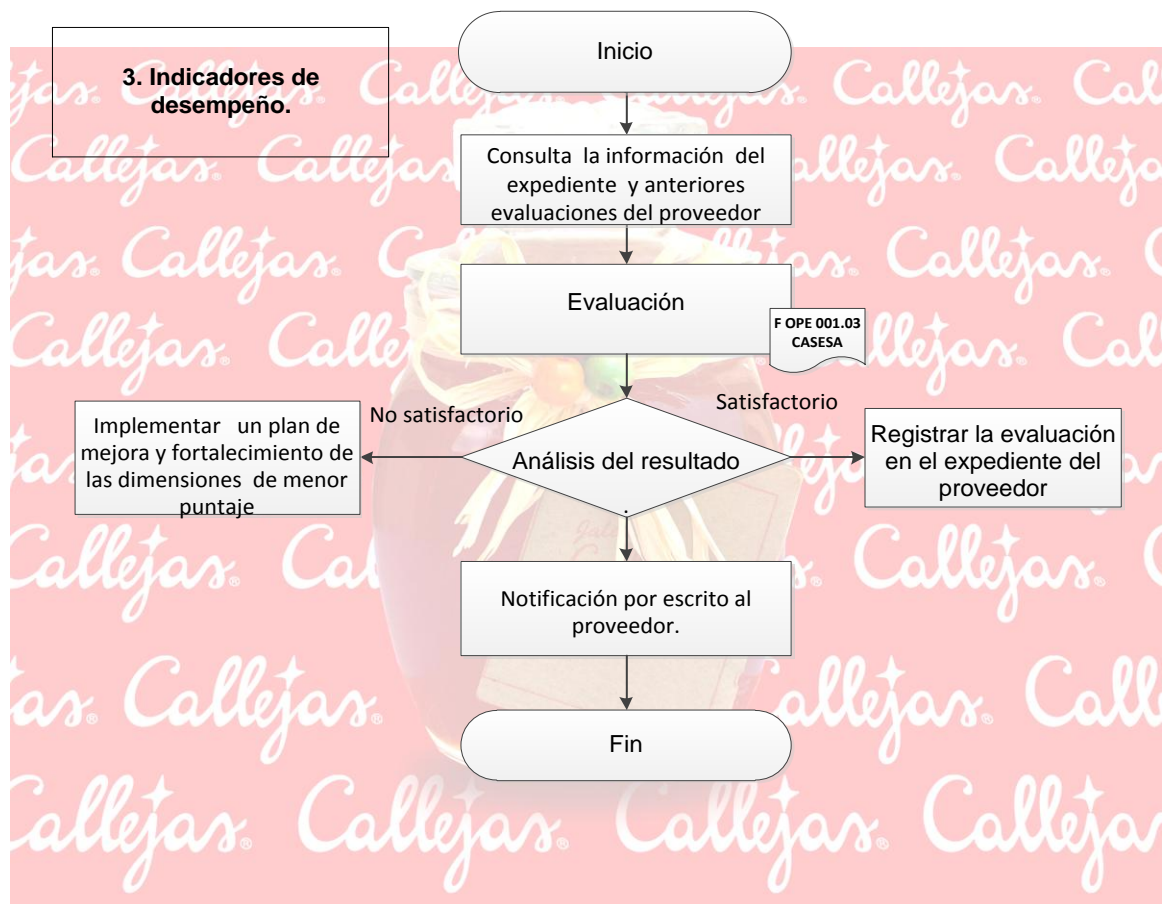





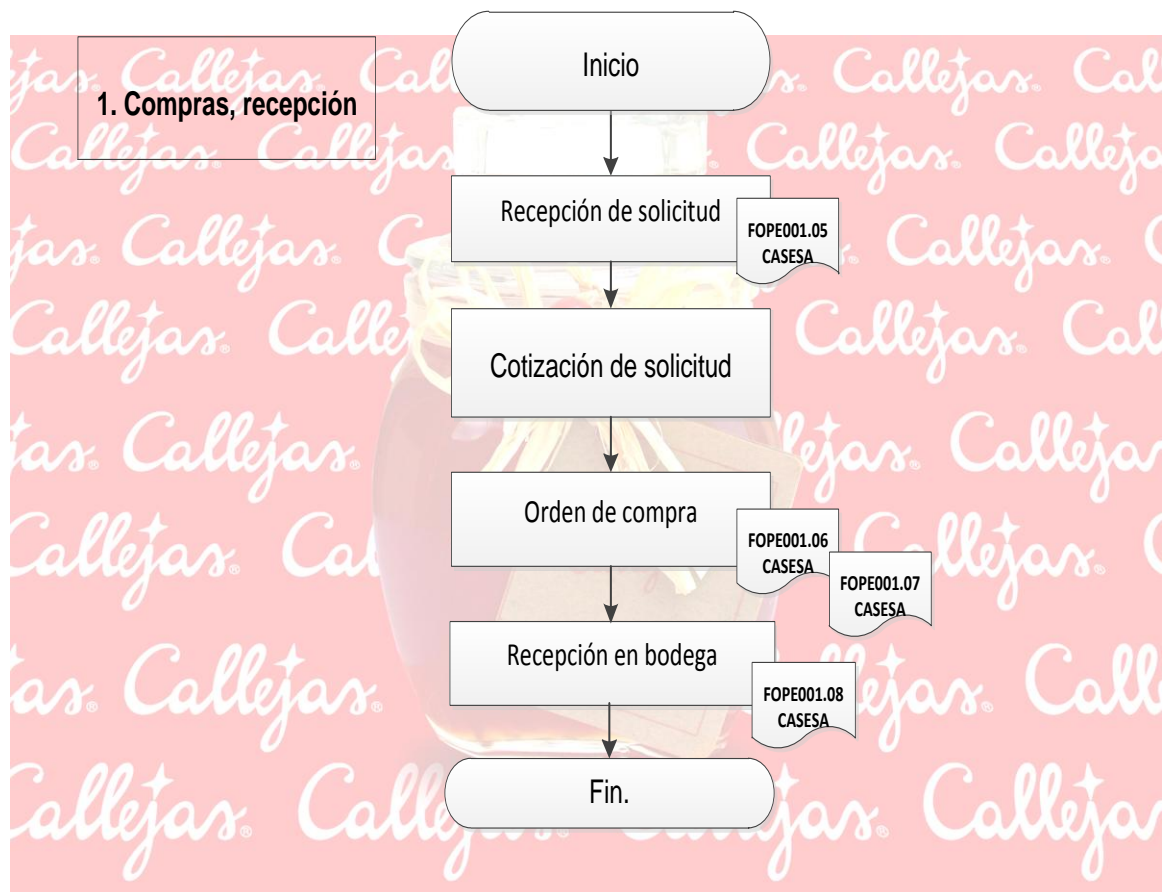
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 2/3
		Código: FLOPE001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. de Operaciones</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 3/3
		Código: FLOPE001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/3
		Código: FLOPE001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			






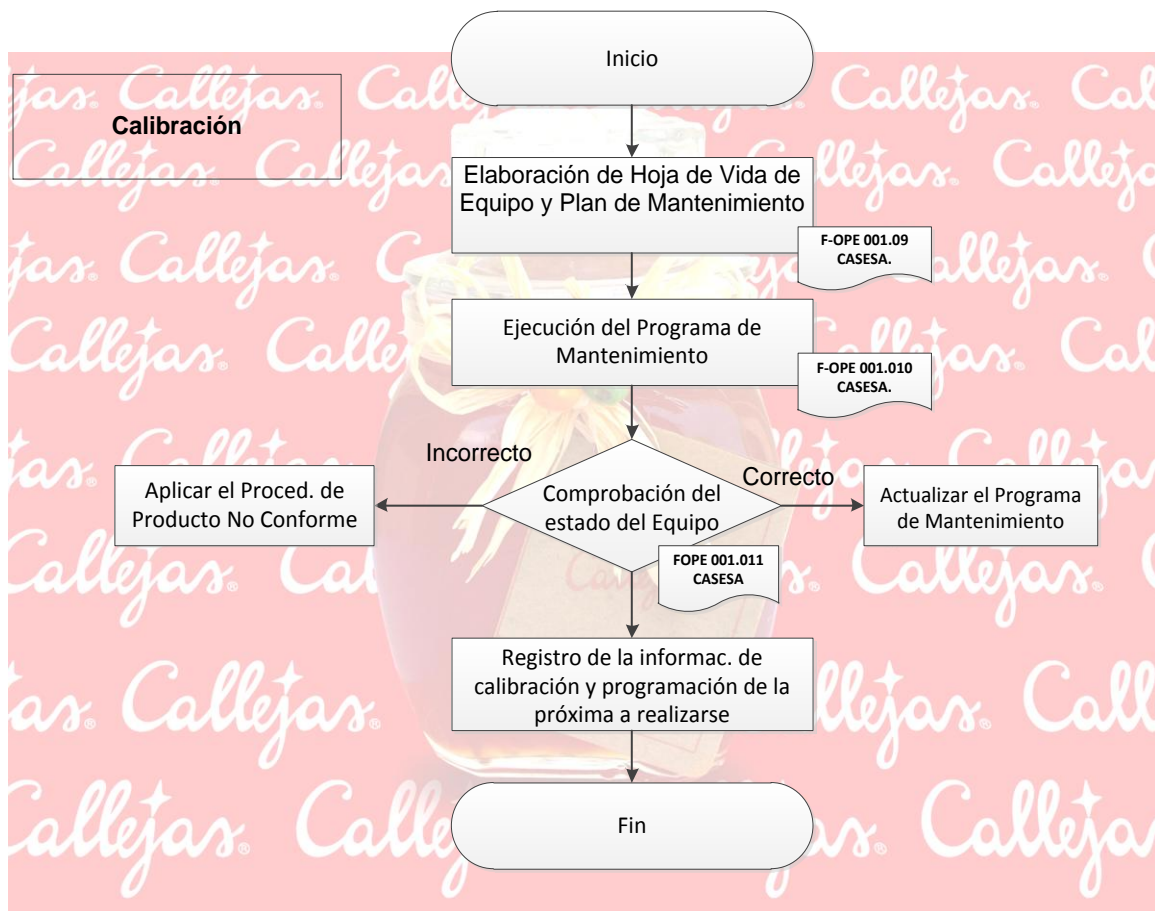
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 2/3
		Código: FLOPE001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			




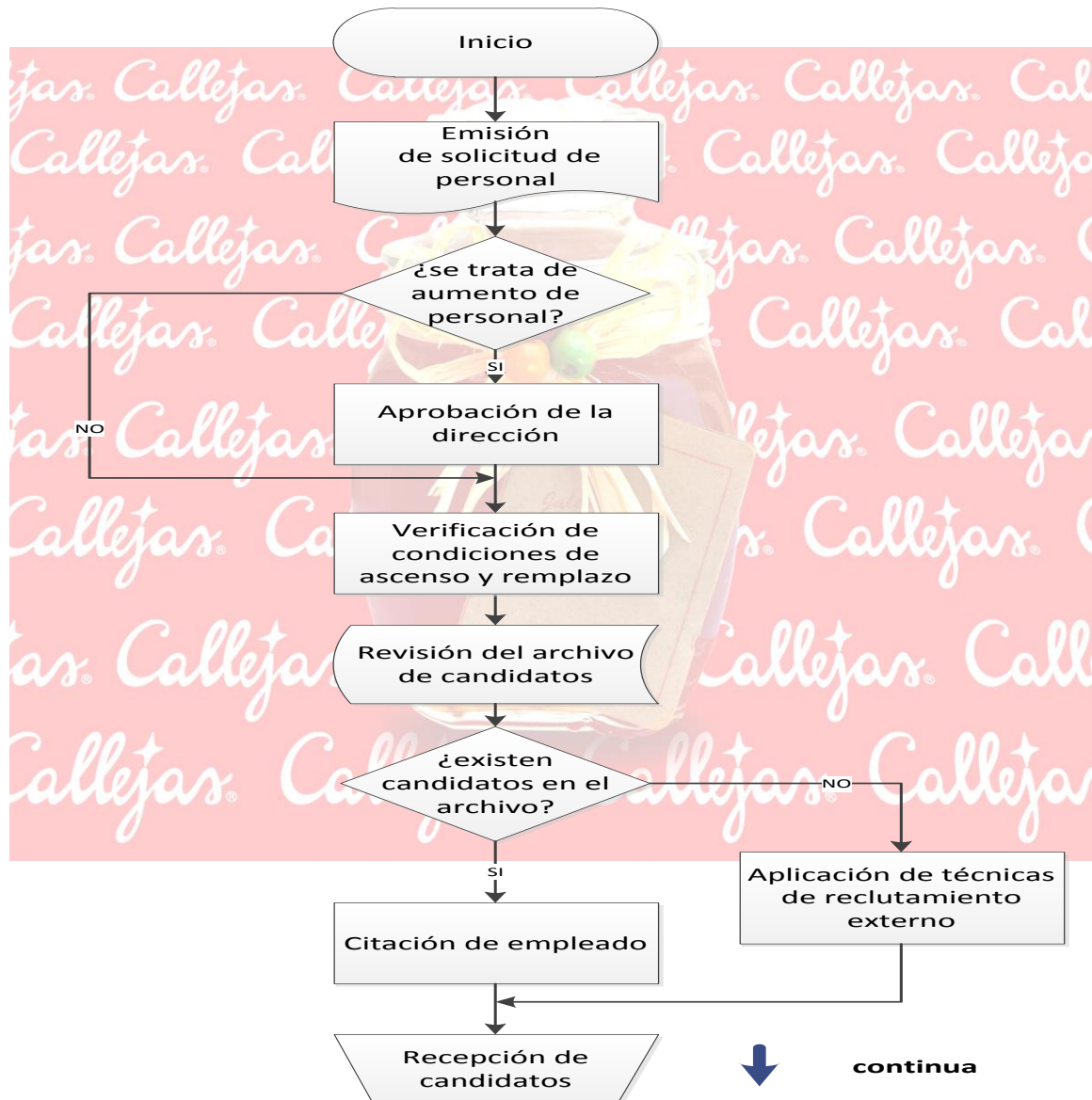
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 3/3
		Código: FLOPE001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/1
		Código: FLOPE001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Operaciones.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del procedimiento de Calibración de Equipos de Medición.			

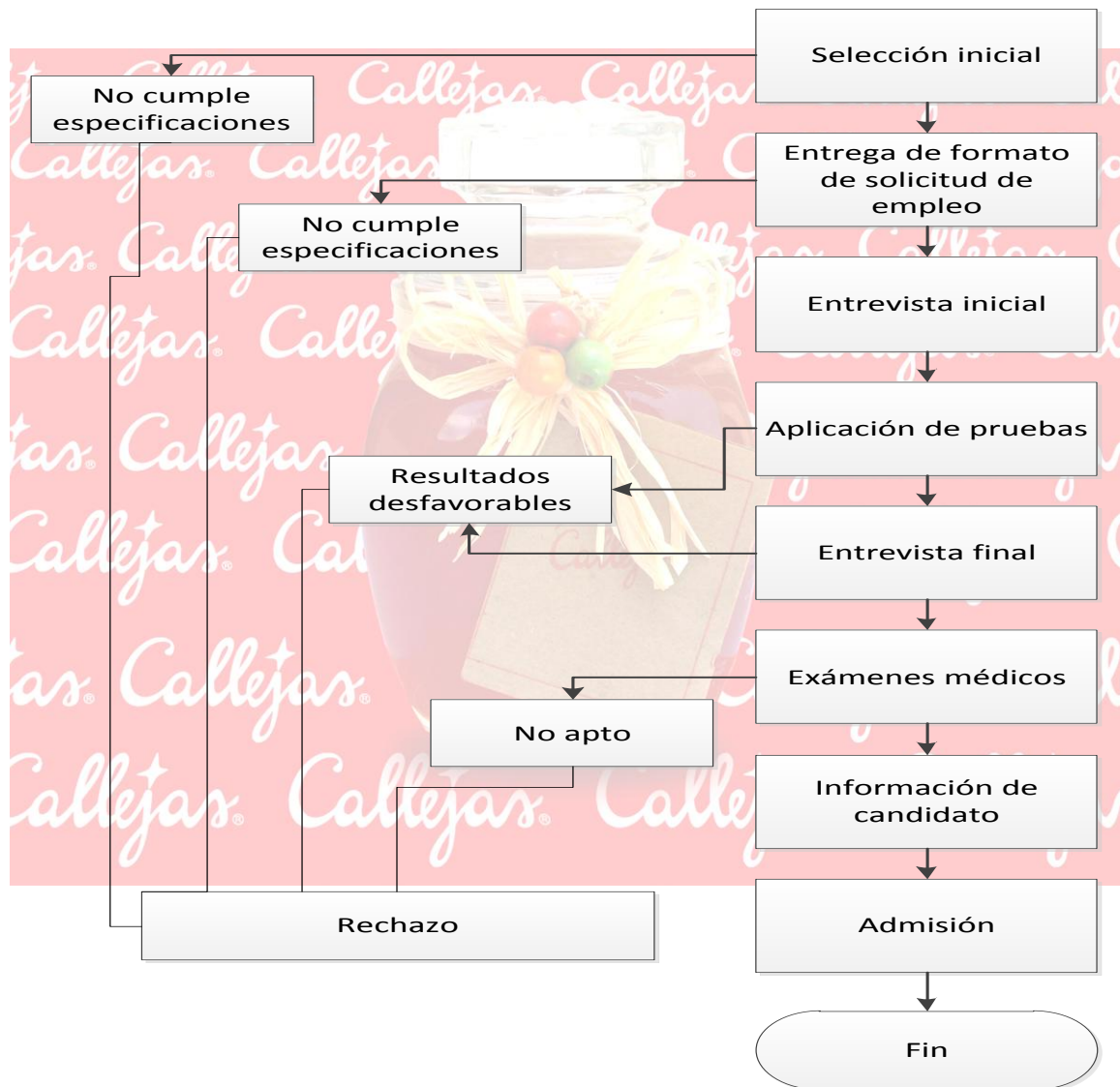



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código:FLOPERRHH001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.</b>			

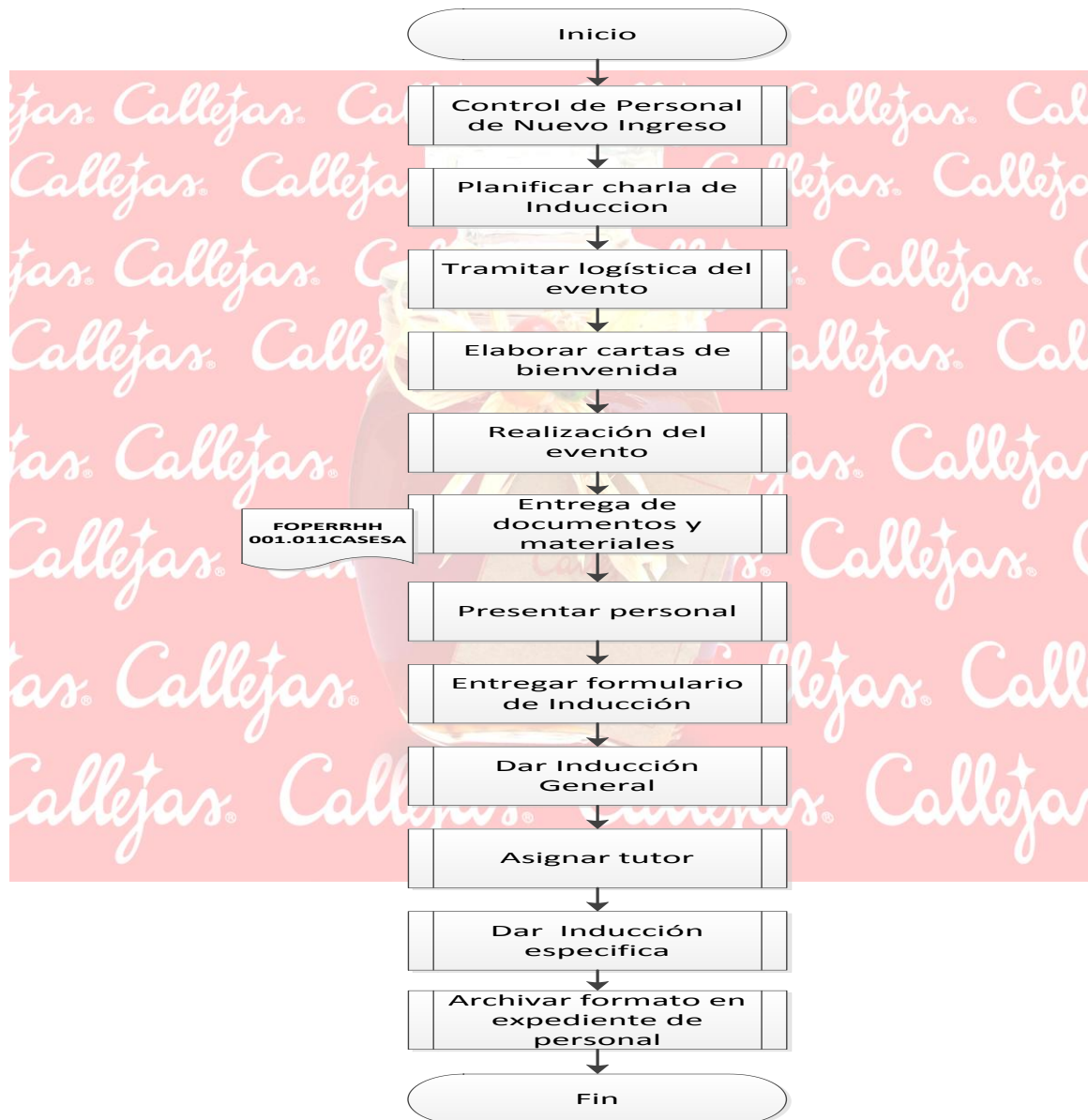





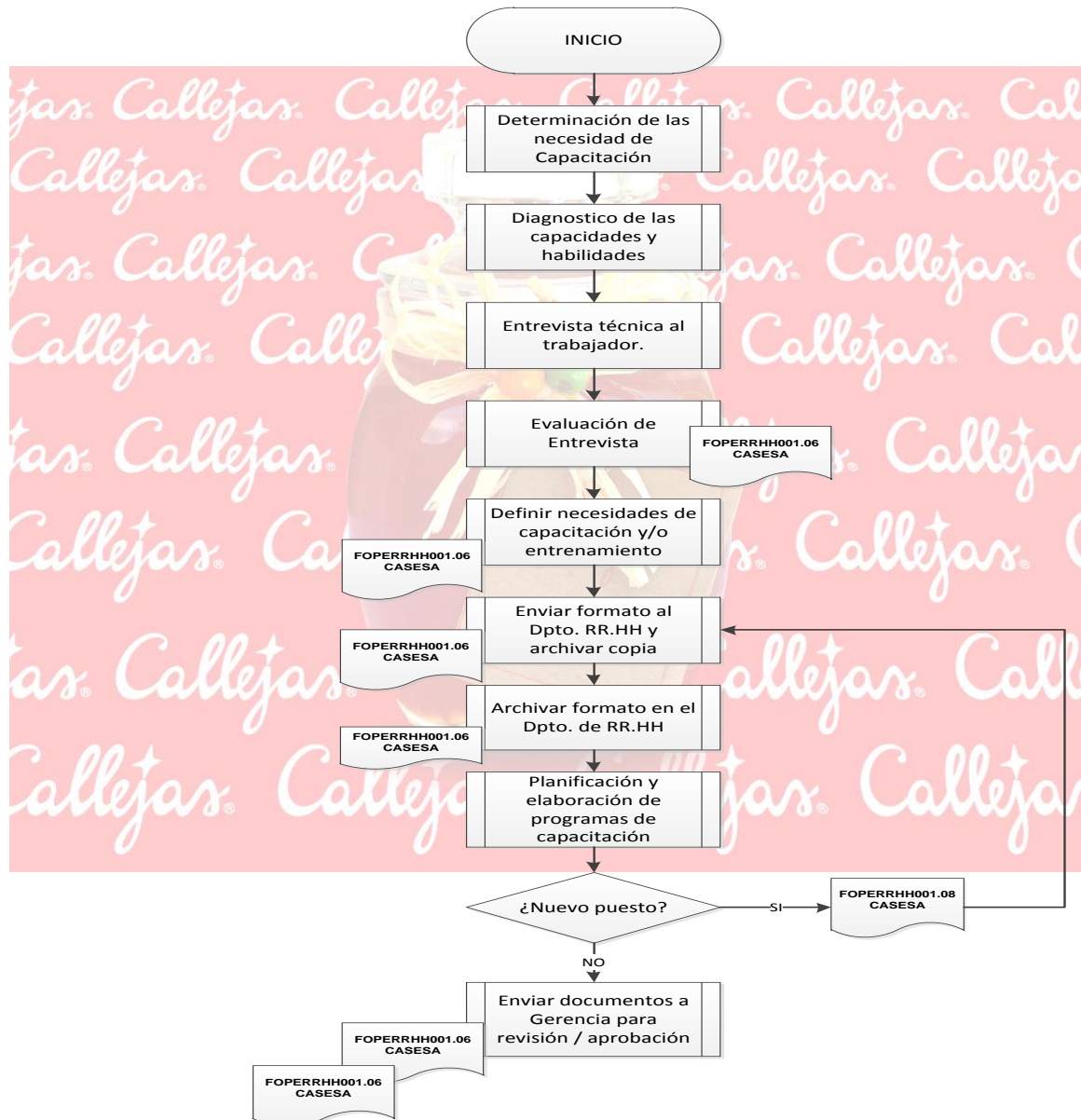
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 2/2
		Código:FLOPERRHH001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.</b>			




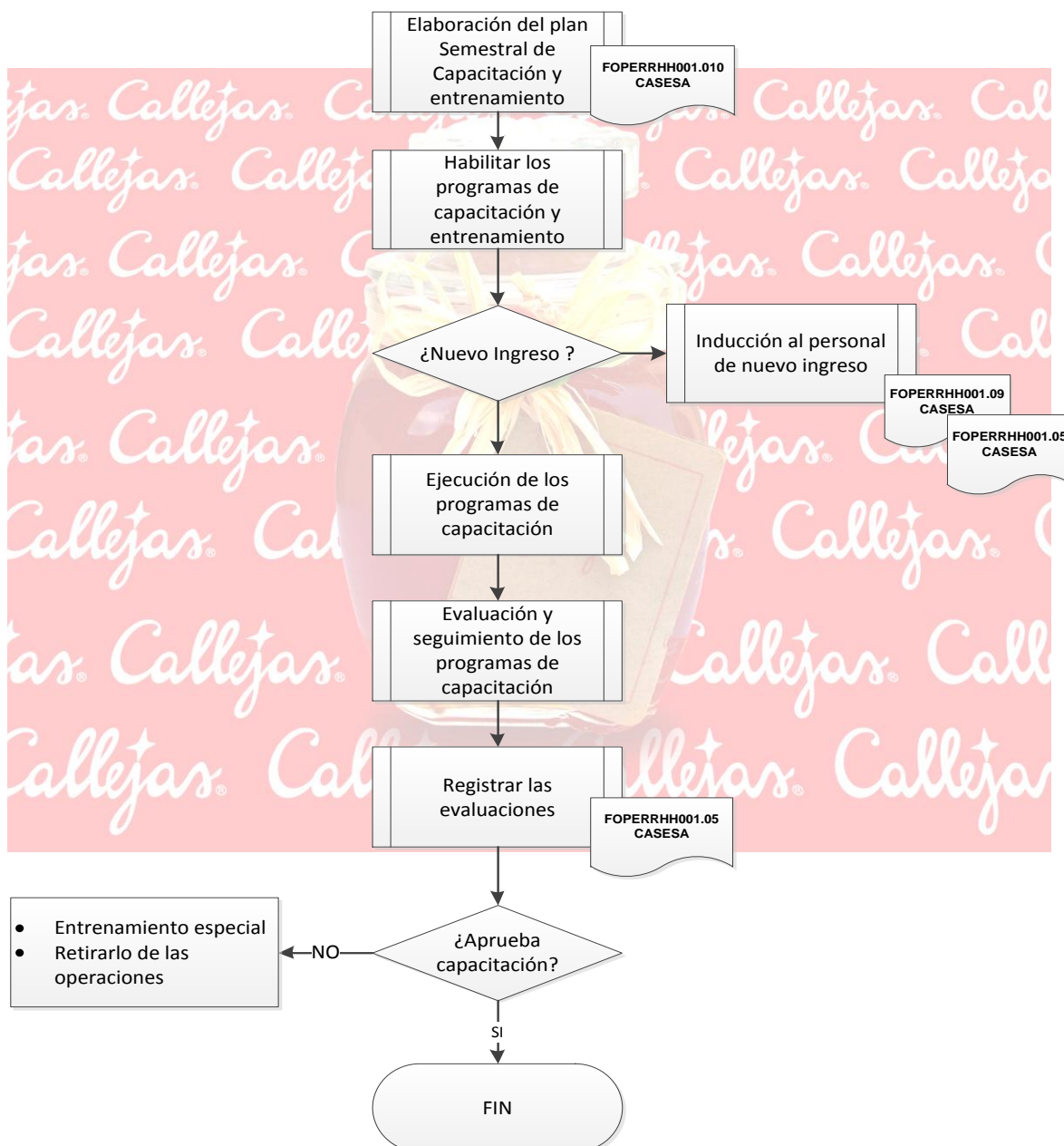
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/1
		Código:FLOPERRHH001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Inducción de Personal.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/2
		Código:FLOPERRHH001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Capacitación y Desarrollo de Personal.</b>			

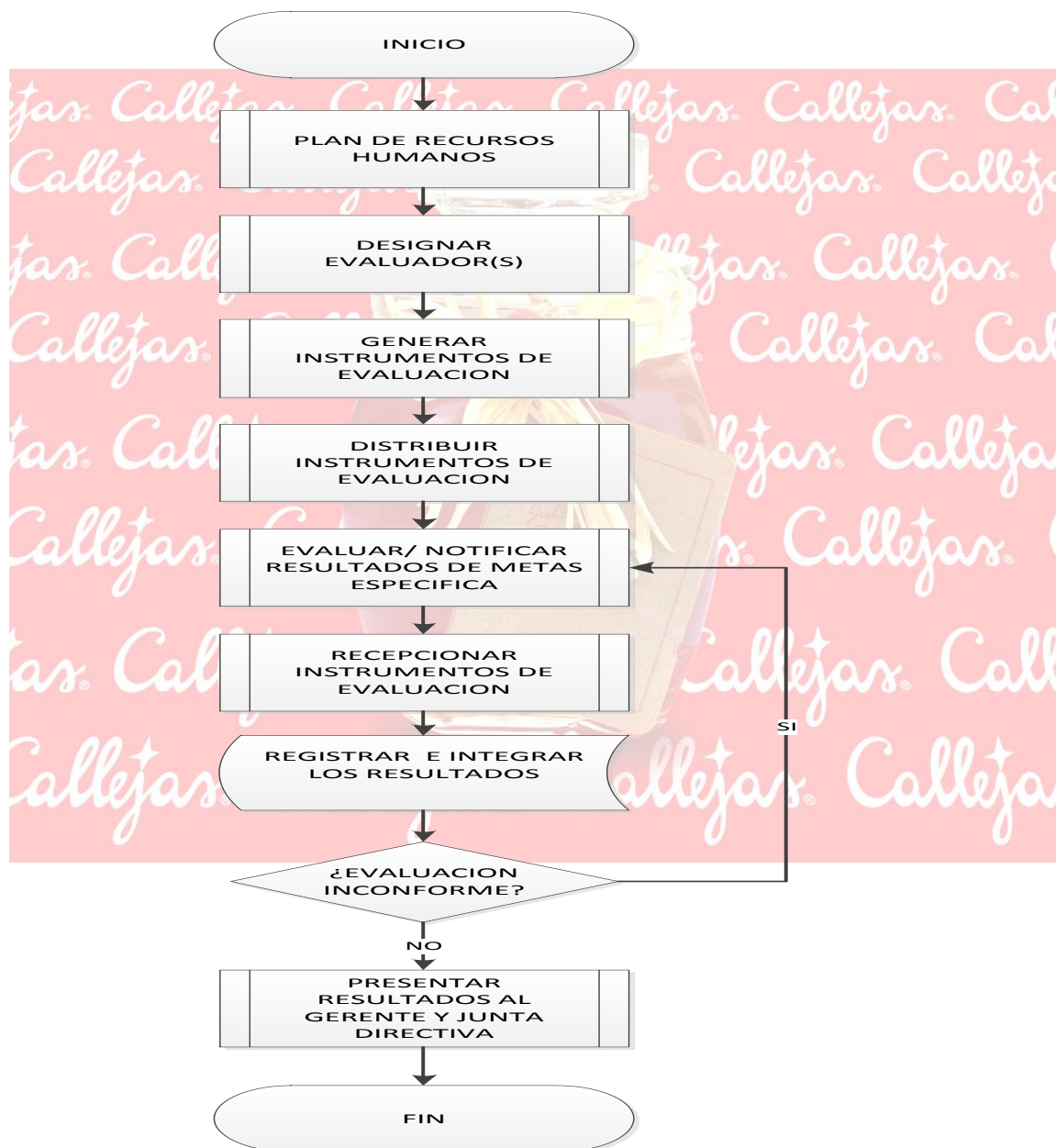



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 2/2</b>
		<b>Código:FLOPERRHH001.03CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Capacitación y Desarrollo de Personal.</b>			

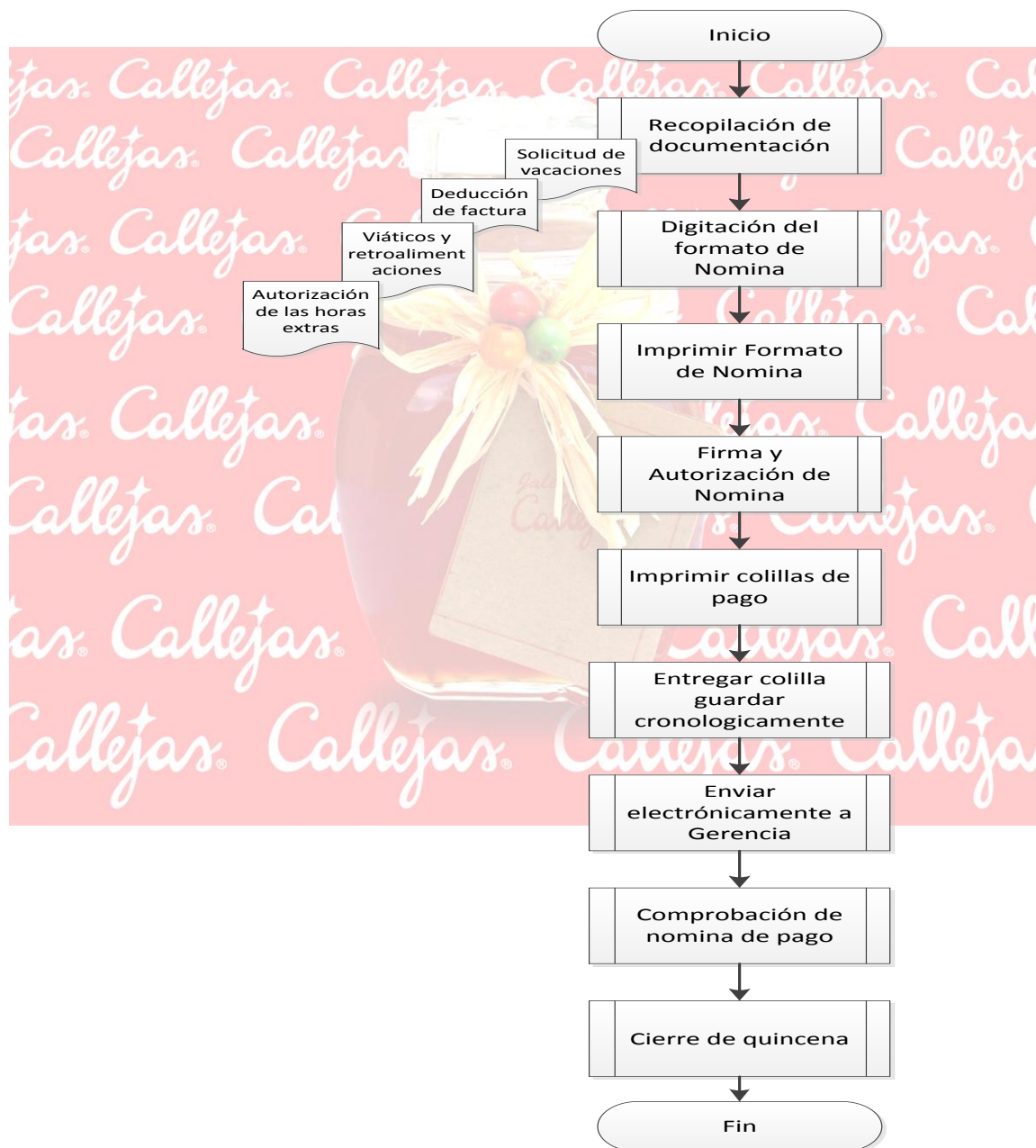





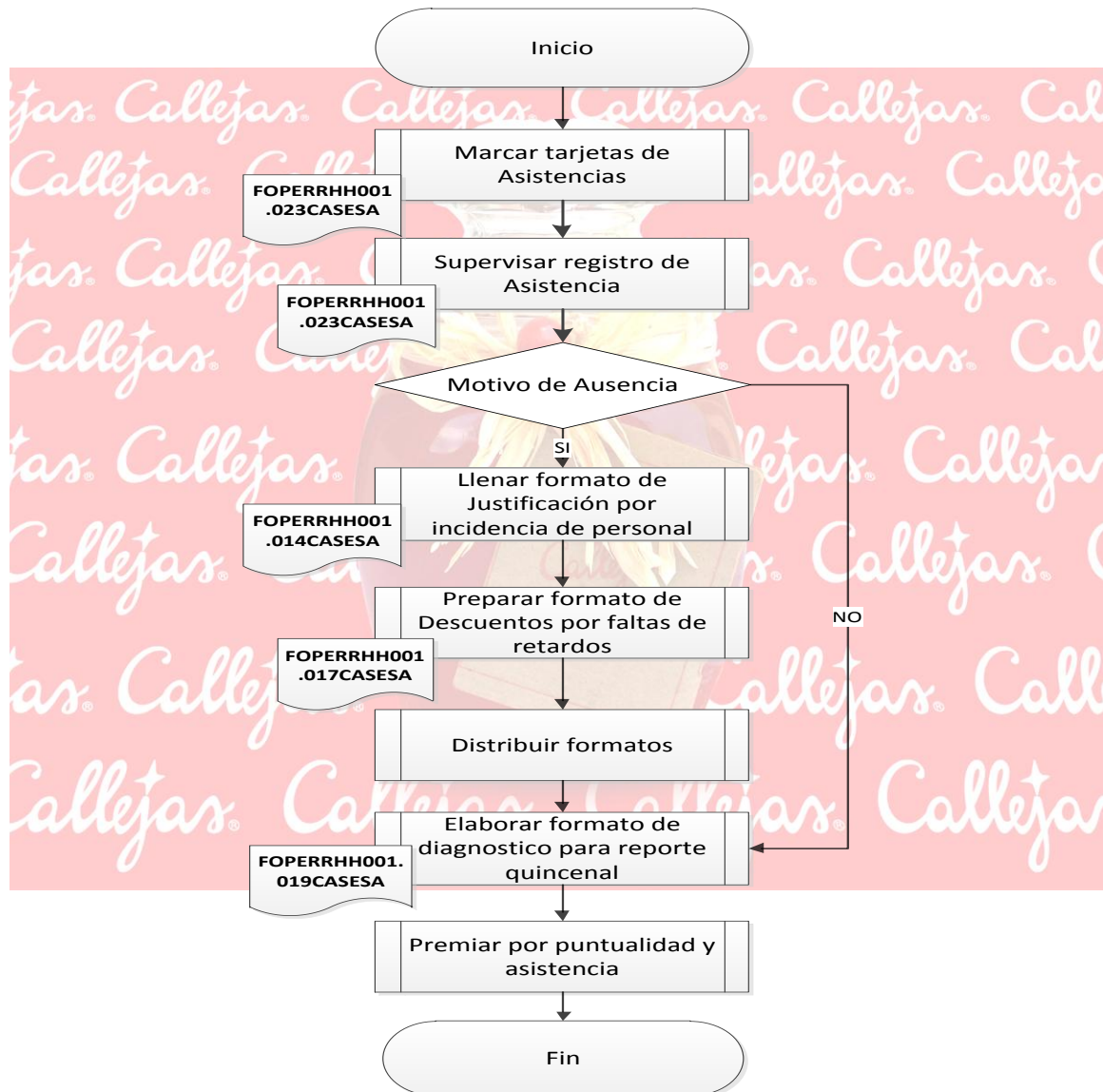
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código:FLOPERRHH001.04CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento Evaluación del Desempeño.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina: 1/1</b>
		<b>Código:FLOPERRHH001.05CASESA</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Pago de Nominas, Remuneración y Vacaciones.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código:FLOPERRHH001.06CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento del Control de Asistencia.</b>			

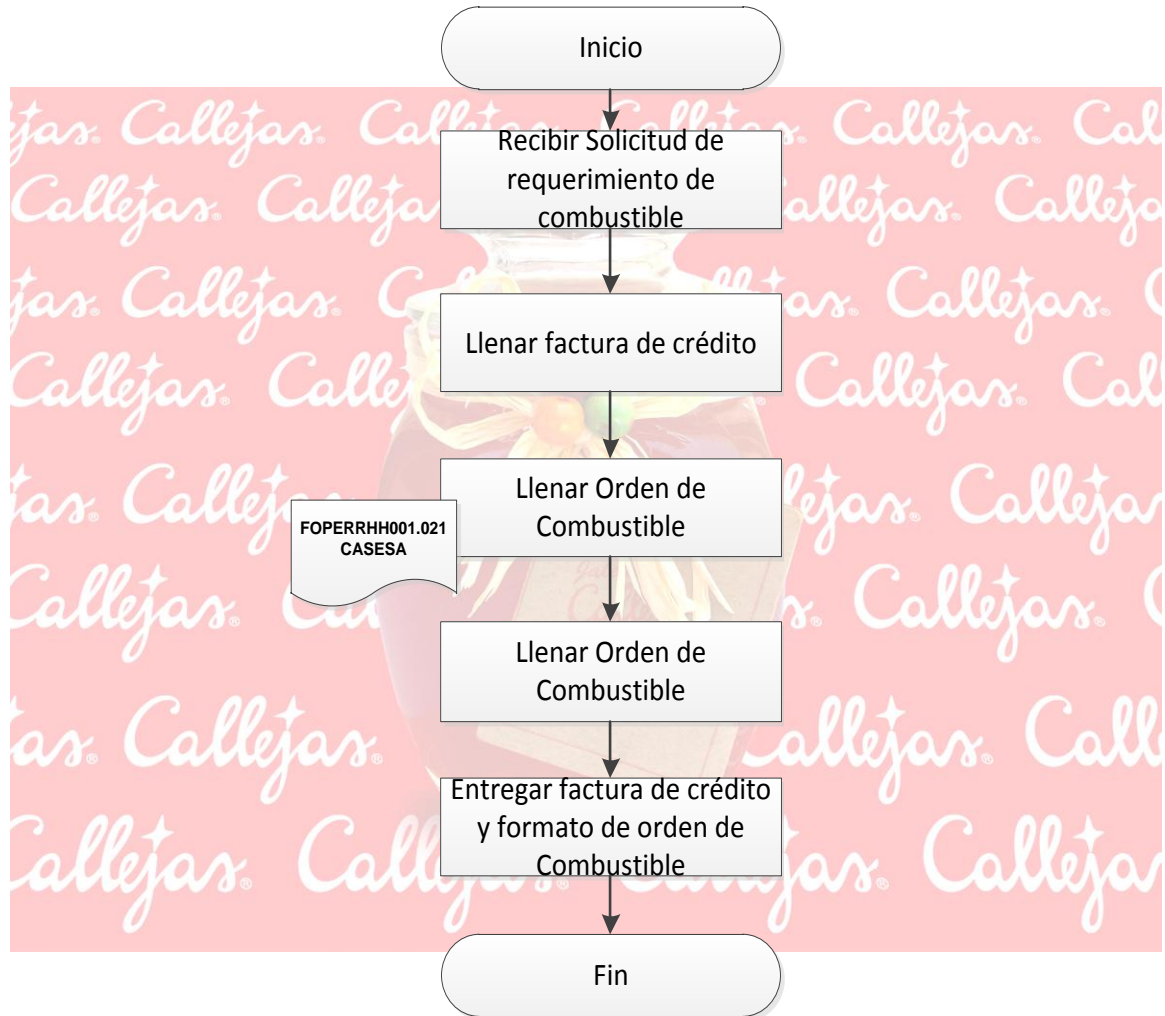



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código:FLOPERRHH001.07CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento del Control de Medicinas.</b>			

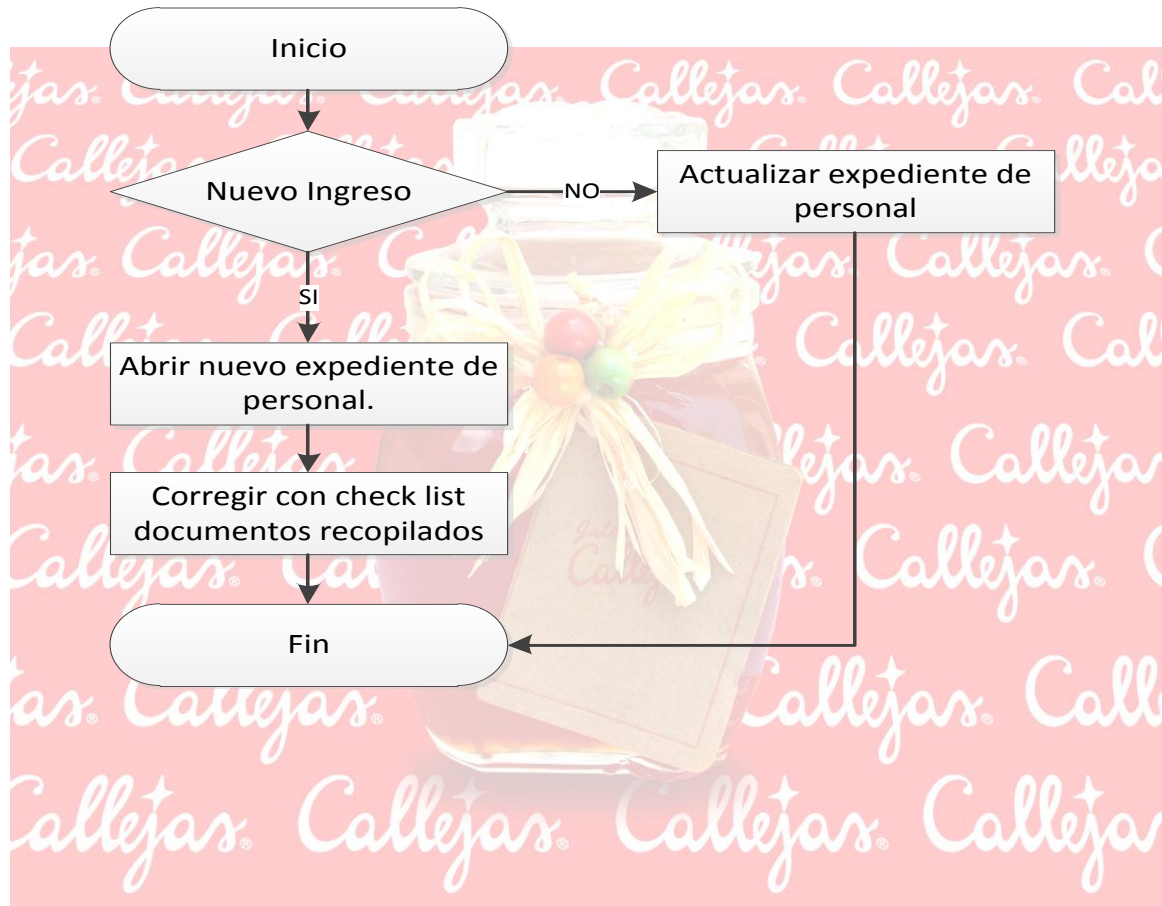





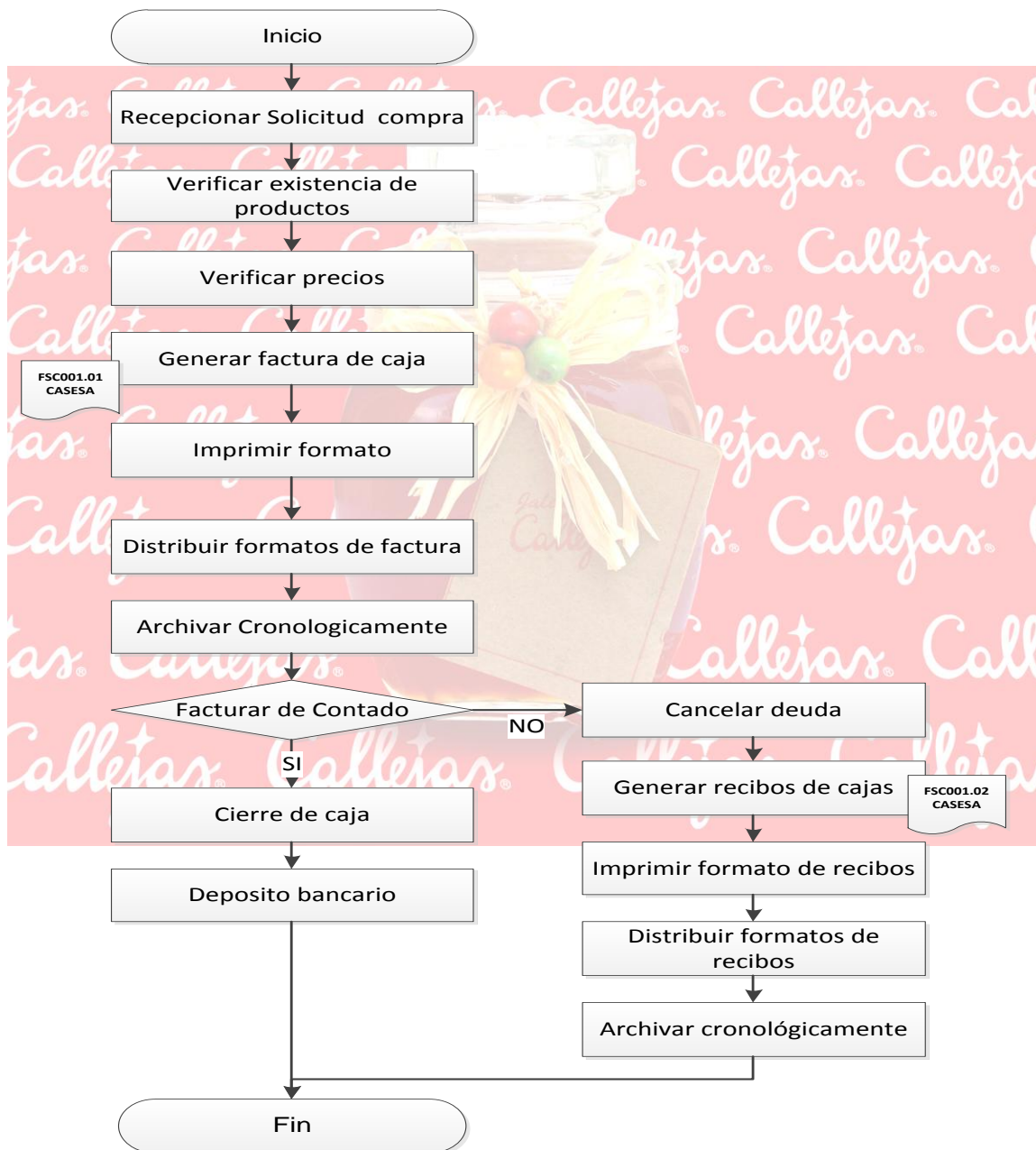
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código:FLOPERRHH001.08CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento del Control de Combustible.</b>			




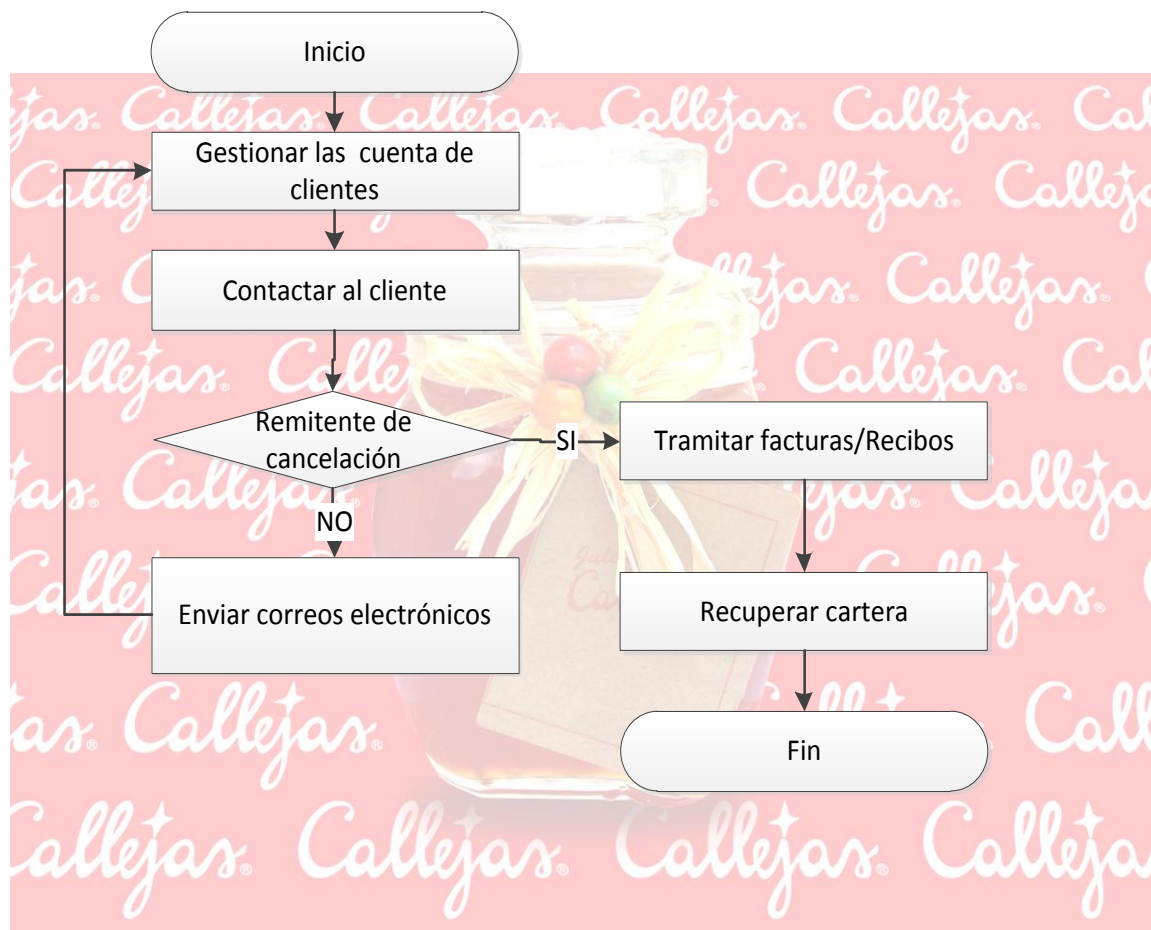
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código:FLOPERRHH001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Jefe de RRHH.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento del Control de Integración y Actualización de Expediente de Personal.</b>			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja.			

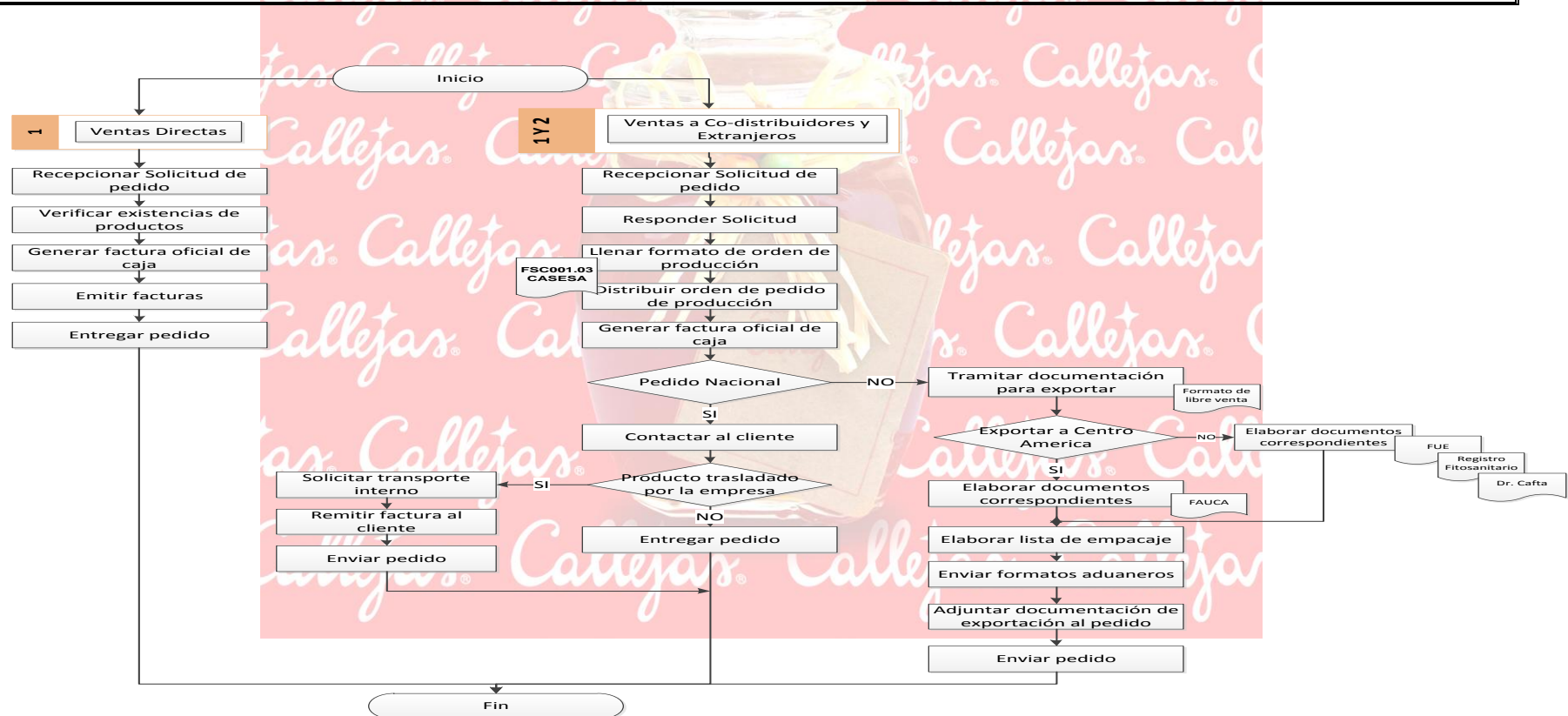



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Cartera y cobro.			

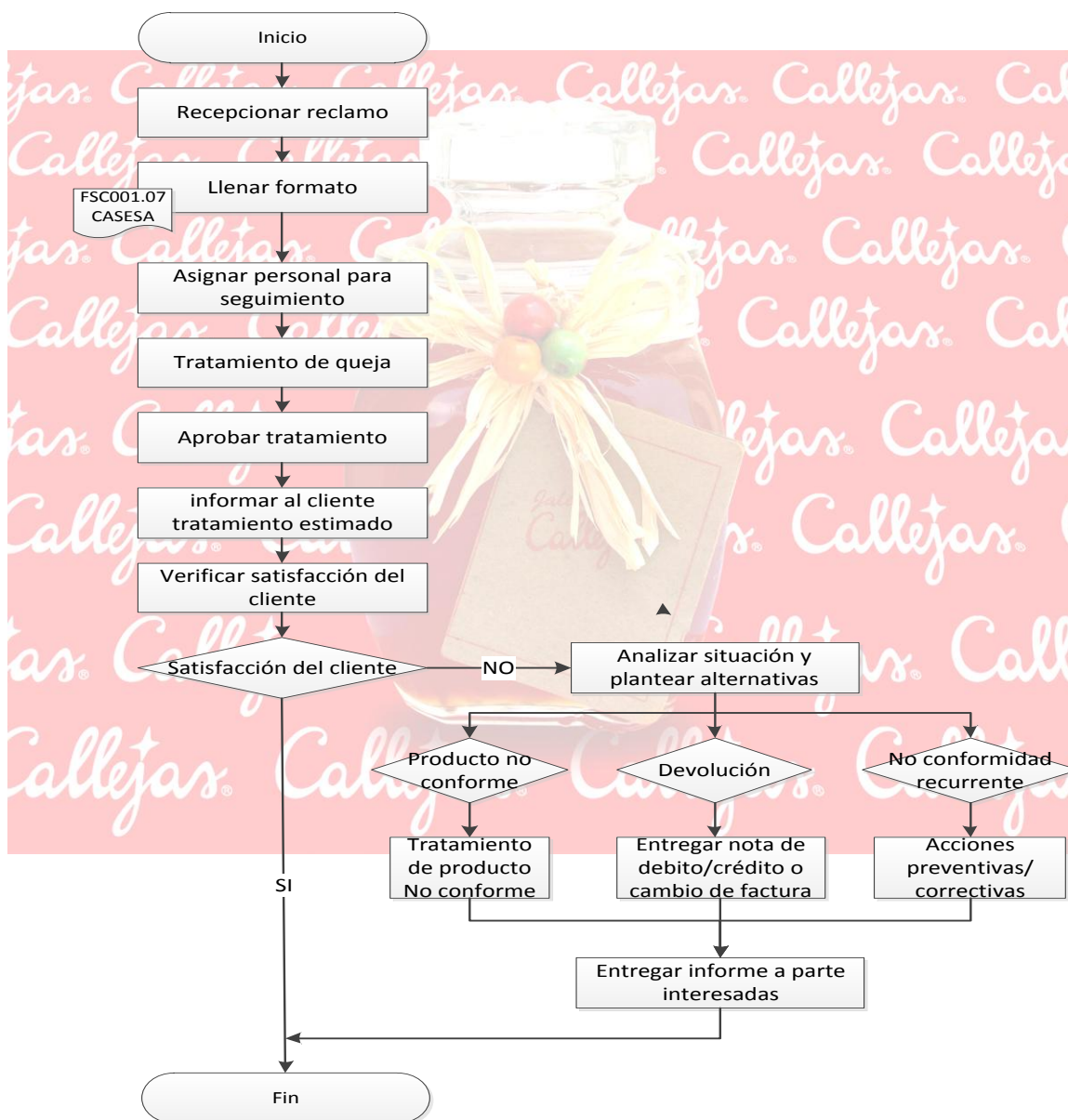





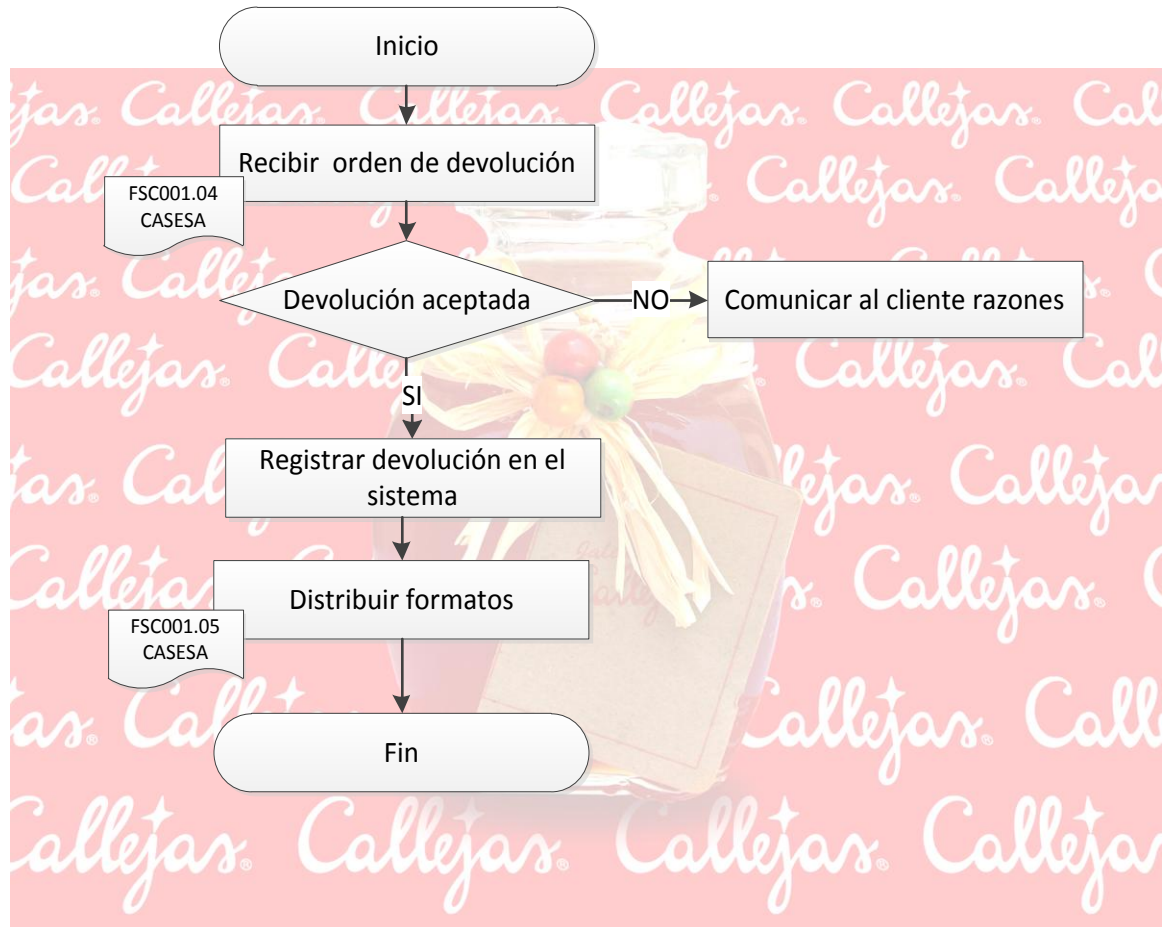
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página: 1/1</b>
		<b>Código: FOPE001.03CASESA.</b>	
		<b>Fecha de Vigencia: 01/2011</b>	
<b>Elaborado por: Responsable. Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del procedimiento del Manejo de Pedidos (Ventas y Distribución).</b>			




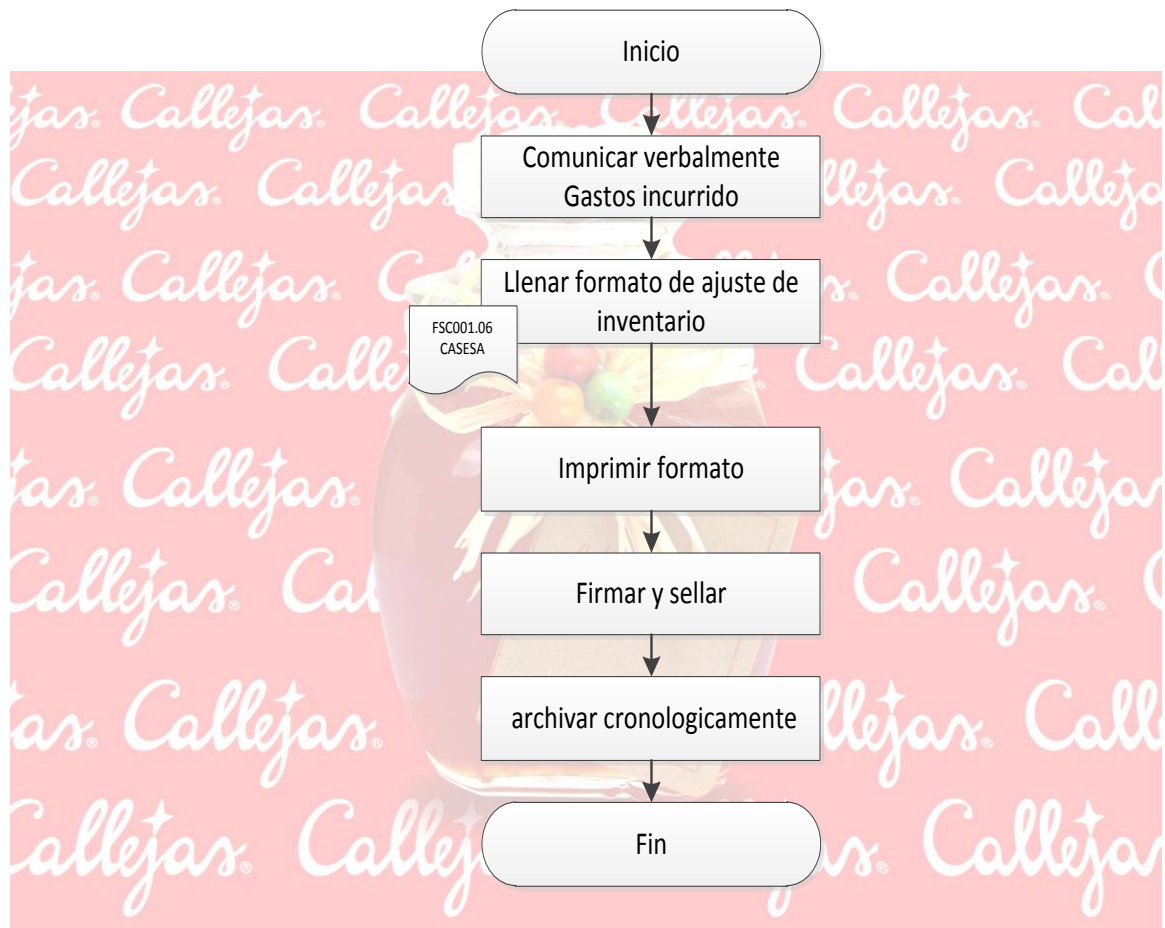
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.04CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.05CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Devolución.			

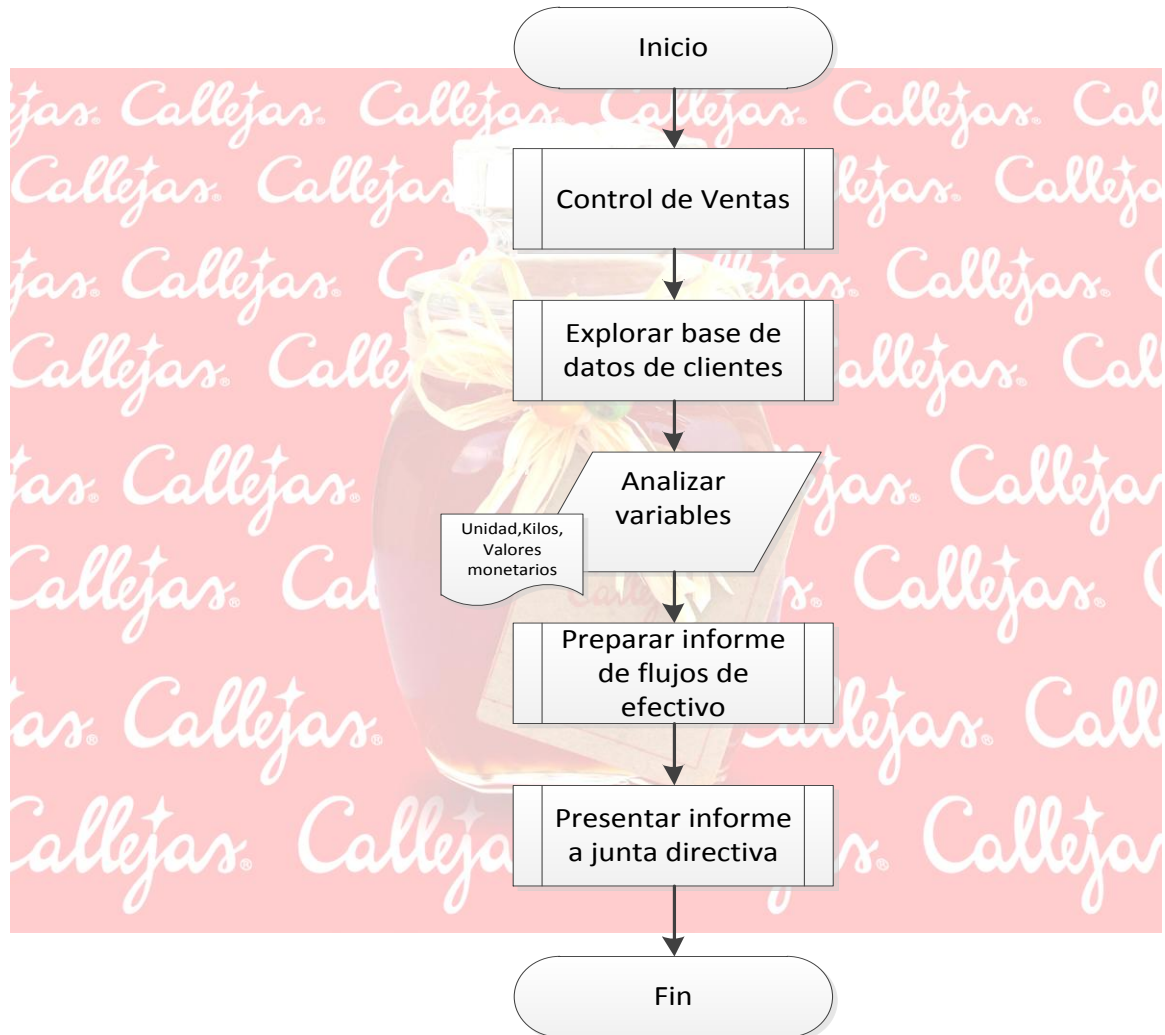



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.06CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Ajuste de Inventario.			

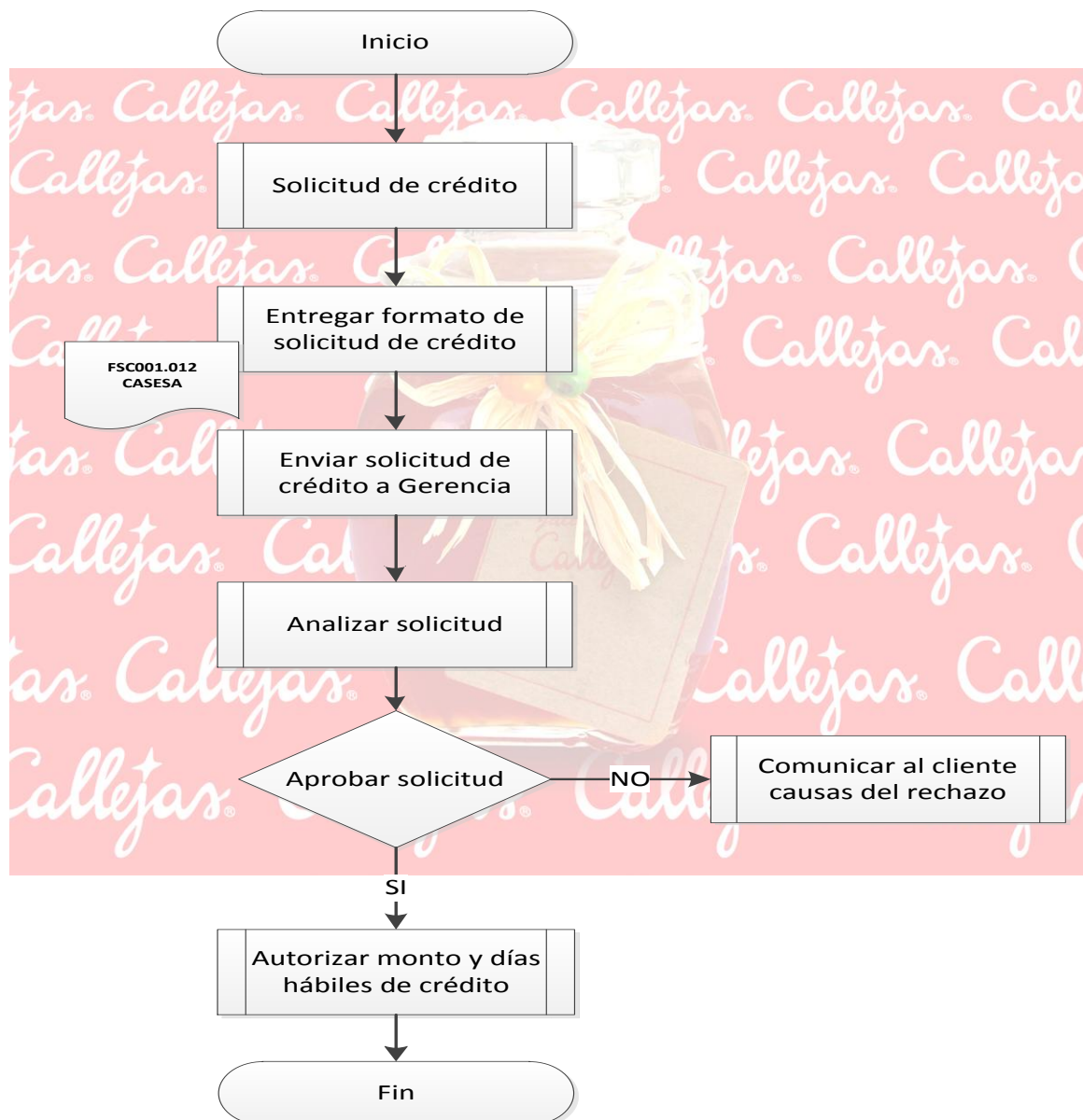





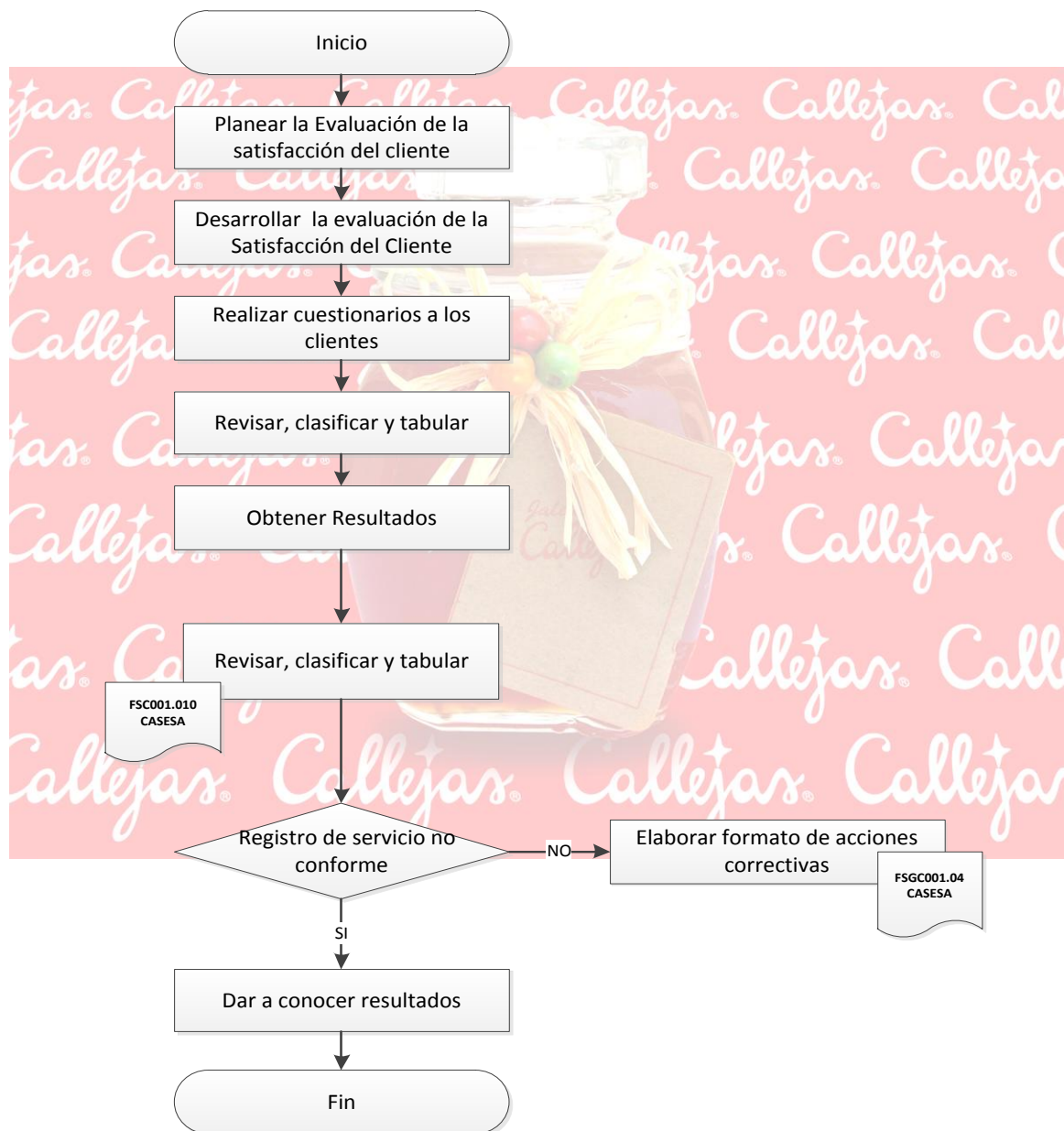
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.08CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Estadísticas de Ventas.			




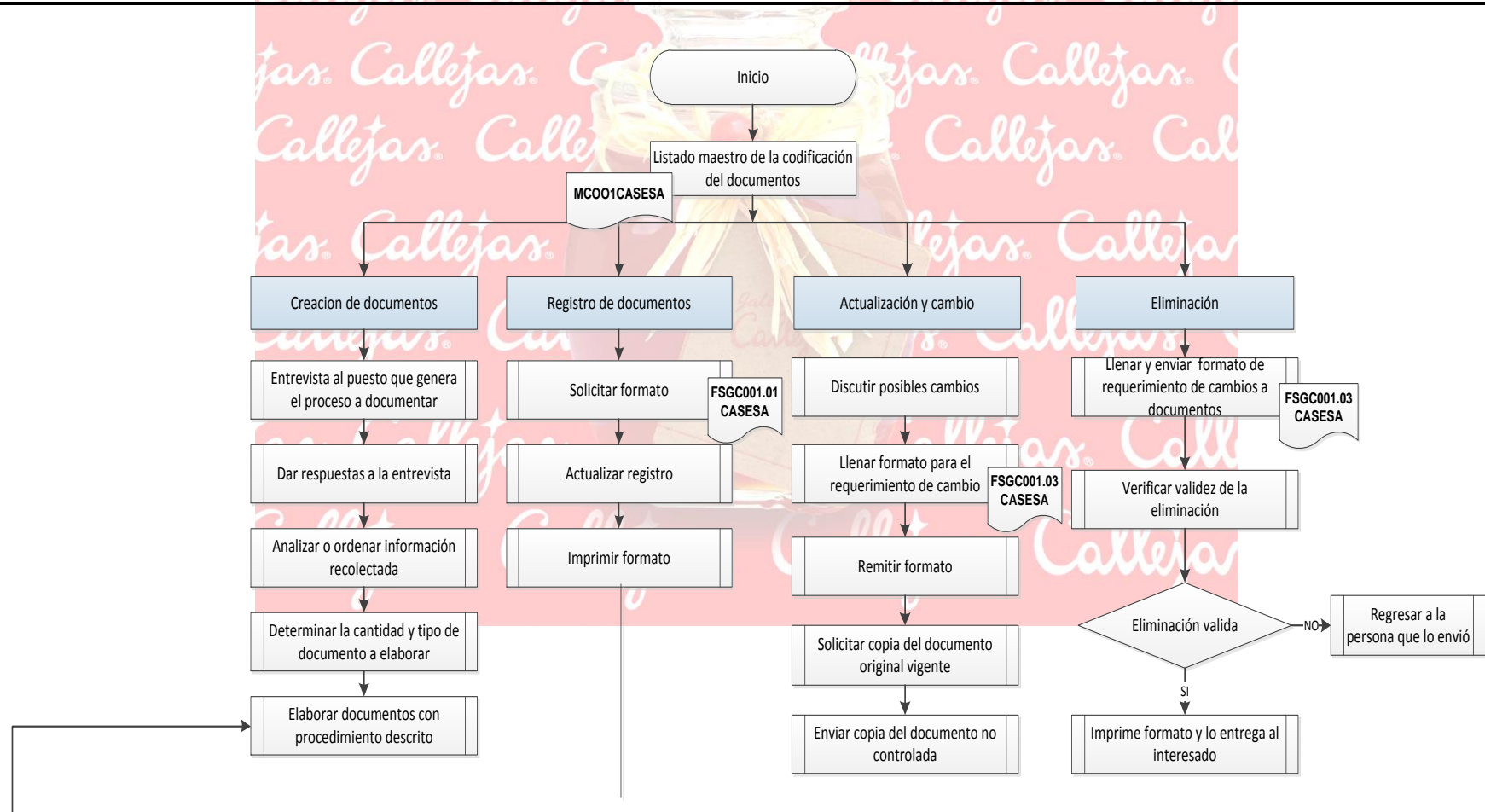
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina: 1/1
		Código: FLSC001.09CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Solicitud de Crédito.			




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.010CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de la Medición del Satisfacción del cliente.			

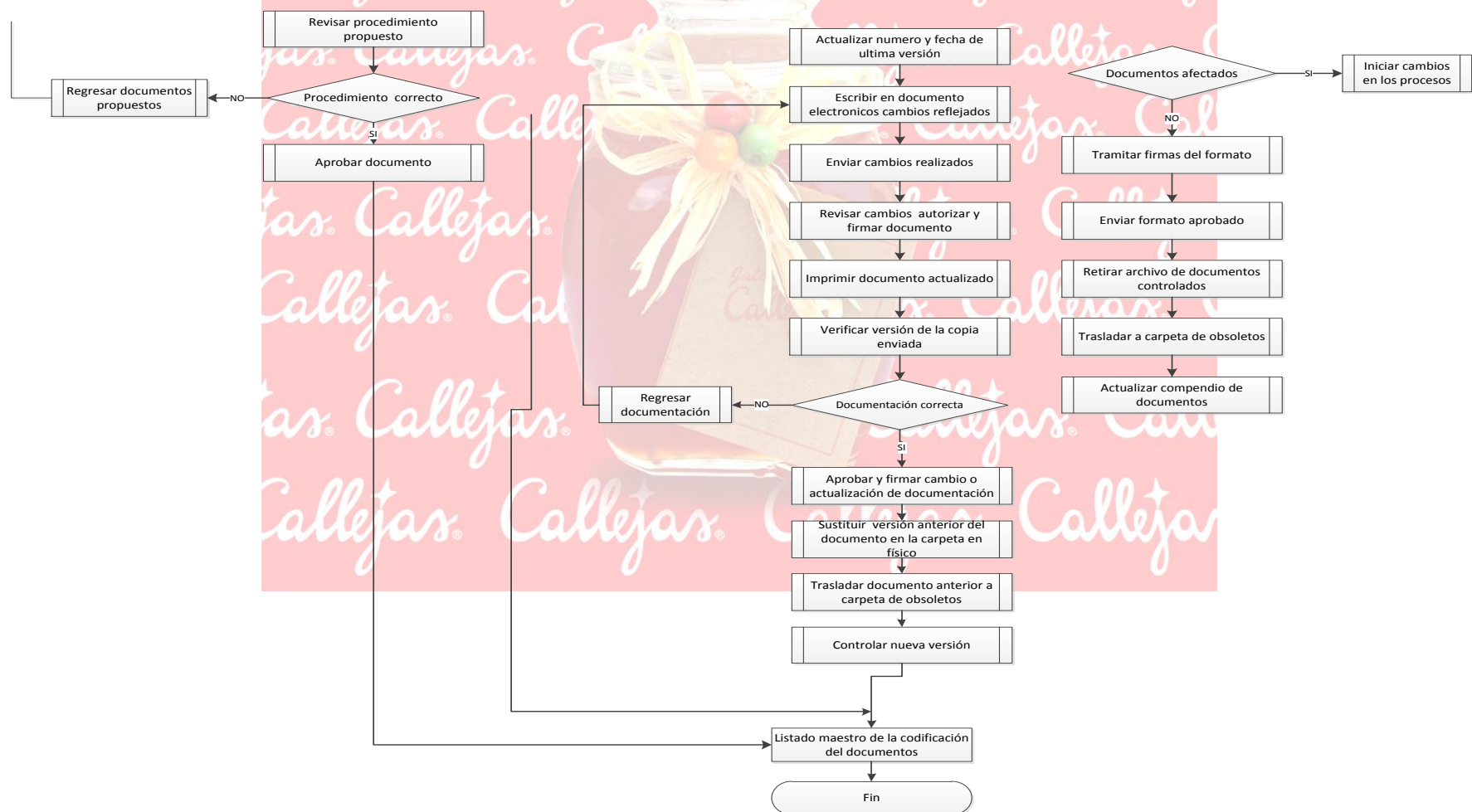



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: FLSGC001.01CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Responsable. Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del procedimiento de Control de Documentos y Registro del Sistema de Gestión de la Calidad.</b>			

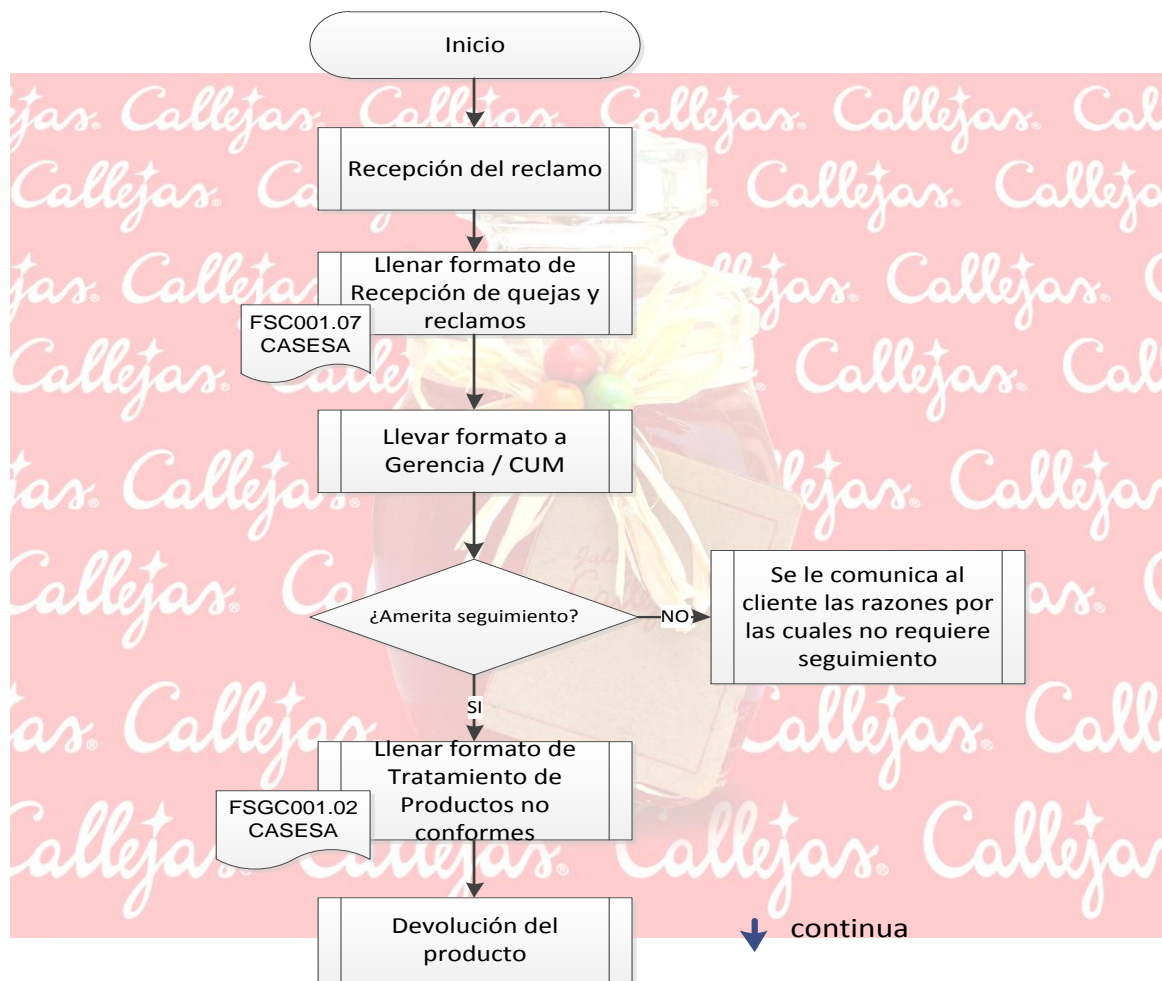





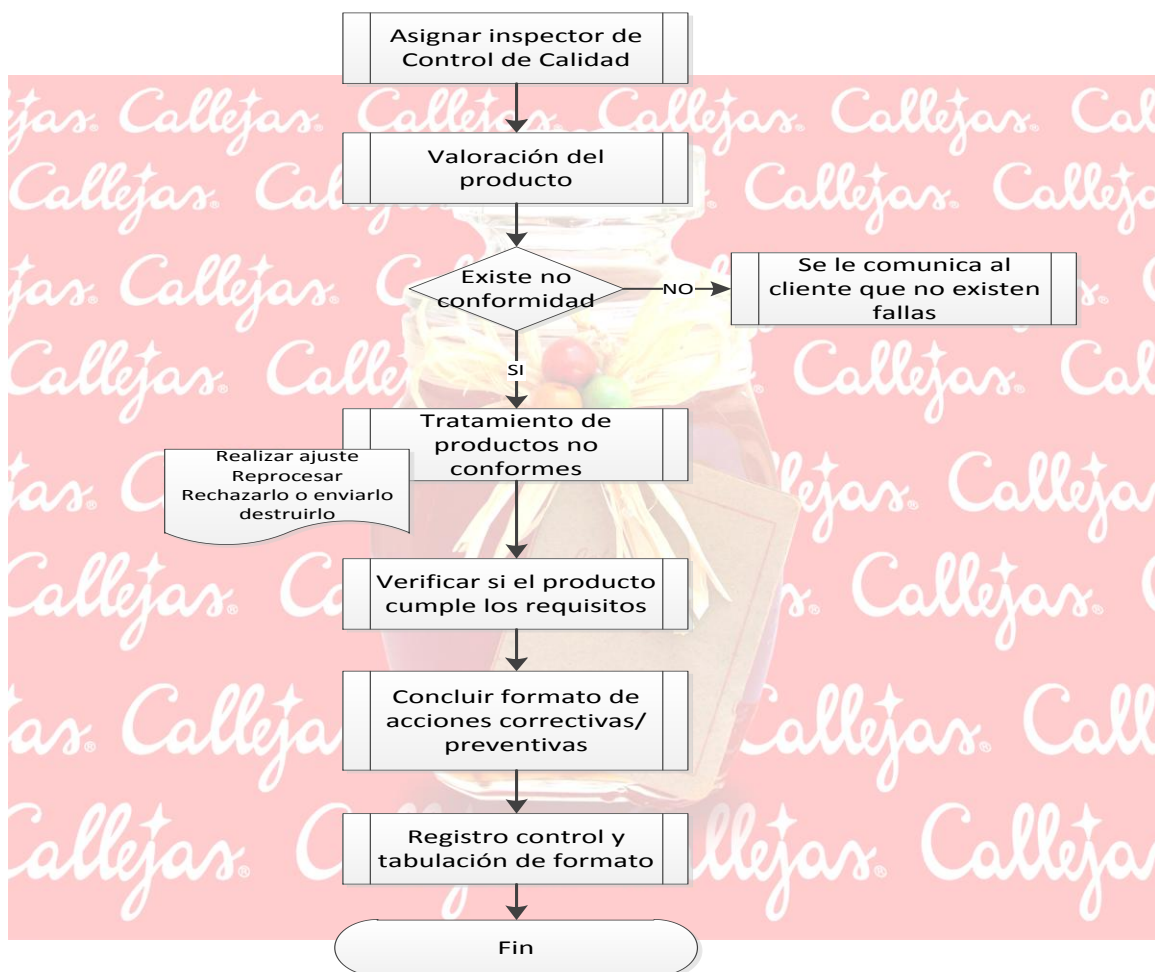
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001		Página: 2/2	
		Código: FLSGC001.01CASESA			
		Fecha de Vigencia: 01/2011			
Elaborado por: Responsable. Servicio al Cliente	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Represente Legal de Junta Directiva.			
Flujo grama del procedimiento de Control de Documentos y Registro del Sistema de Gestión de la Calidad.					




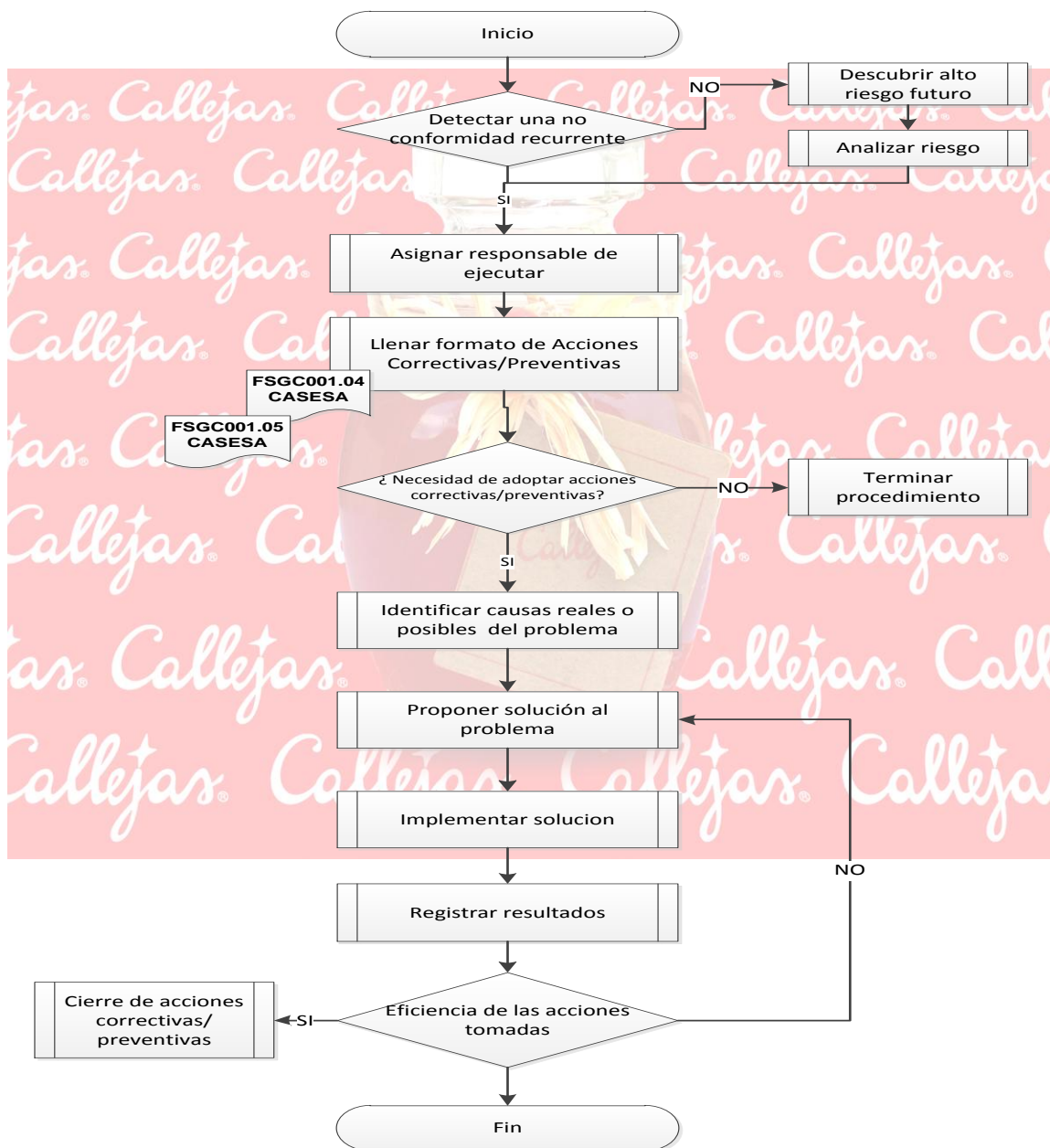
 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/2
		Código: FLSC001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.	Revisado por: Gerente General.	Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.	
Flujo grama del Procedimiento de Tratamiento de Productos No conformes.			



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 2/2
		Código: FLSC001.02CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento de Tratamiento de Productos No conformes.</b>			



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página: 1/1
		Código: FLSC001.03CASESA	
		Fecha de Vigencia: 01/2011	
<b>Elaborado por: Reps. De Servicio al cliente.</b>	<b>Revisado por: Gerente General.</b>	<b>Aprobado por: Representante Legal de Junta Directiva.</b>	
<b>Flujo grama del Procedimiento Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas.</b>			





## **XII. Conclusiones**

- El Manual de Calidad con que contaba la Empresa Callejas Sequeira e Hijos S.A. no se había actualizado desde el año 2003 de su creación.
- Durante la revisión de la documentación existente se logro determinar la situación actual de los registros; encontrándose información desactualizada y falta de documentación que registre algunos procesos presentes en las áreas que fueron abordadas.
- Se identificaron los procesos involucrados en las áreas tratadas lo cual permitió una mejor perspectiva de conocimiento de la interacción de los procesos. .
- Con los procesos debidamente identificados se procedió a realizar los diagramas de procesos para tener una mejor interpretación y comprensión del trabajo; ordenados de acuerdo a su importancia. Ninguno de los procesos que presenta el Manual de Calidad de la Empresa se encuentra diagramado.
- Debido que desde el año 2003 no se encontraba renovado, existían nuevos procedimientos no documentados y, los existentes desfasados. Se describió de manera detallada las actividades que se deben realizar en cada uno de ellos.
- Los formatos utilizados actualmente en Callejas Sequeira e Hijos S.A no cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de lo descrito en cada uno de los procesos. En algunos procedimientos no contaban con ninguno que soportara la ejecución del mismo. Se procedió al diseño y elaboración como propuesta la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua; establecido en los diferentes acápite de la Norma ISO 9001:2008.

### **XIII. Recomendaciones**

- Monitorear los cambios realizados en la ejecución de los procesos, con el propósito de ajustar el manual a futuras versiones de la Norma ISO 9001.
- El Comité de Mejora se debe reunir de forma trimestralmente, a fin de recopilar de manera oportuna las mejoras que se deben de realizar semestralmente.
- En el área de Compras la implementación de una base de datos de Proveedores, Planes de Inspección y Mantenimiento como parte de la Mejora Continua.
- Hacer una segunda etapa que comprenda el área de producción, almacén, área de producción Agrícola y formación de auditores entre el personal de la empresa donde se completamente con el presente manual.
- Revisar al menos 2 veces al año, los registros existentes en la Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A para su actualización.
- Distribuir la documentación correspondiente debidamente actualizada con el objetivo de que se incorpore de manera inmediata en las actividades diarias de la empresa.
- Suministrar la información adecuada a cada uno de los colaboradores de la empresa sobre los procesos actualizados, los procedimientos que lo conforman y formatos utilizados.
- En cada una de las áreas contar con un diagrama de los procesos para facilitar su interpretación e implementación.
- Implementar en Empresa Callejas Sequeira e Hijos, S.A el Sistema de Gestión de Calidad y los cambios correspondientes: formatos y procedimientos propuestos para complementar la documentación y obtener los beneficios propios de este.

- Dar a conocer a todo el personal a nivel de empresa el presente manual la utilización y aplicación correcta de los formatos, a través de capacitaciones y distribución de la documentación e información oportuna.





#### **XIV. Bibliografía**

- Camisón Cesar, Sonia Cruz, Tomas Gonzales (2007), Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson, Education, Madrid.
- Gutiérrez Pulido, H. Calidad Total y Productividad, McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES, SA de CV, segunda edición México DF.
- Gutiérrez Pulido Humberto - Román de la Vara Salazar, Control estadístico de la Calidad y Seis Sigma  $6\sigma$ , McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES, SA de CV, primera edición México DF.
- Sampieri Hernández Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, primera edición por McGraw-Hill INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Norma ISO 9001:2008 - Sistema de gestión de Calidad. Requisitos. Traducida por el Grupo de Trabajo Spanish Traslation Task Group (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- Norma ISO 9000:2005.Sistema de gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.
- Norma ISO 10013:2000 - Directrices de la Gestión de Calidad. Organización Internacional de Normalización(ISO).



## **XV. WEBGRAFIA**

- Enfoques de proceso.

[www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_enfoque\\_procesos.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_enfoque_procesos.html)

- Gestión de la calidad- portal de calidad, foros ISO 9001:2008, ya ha sido aprobada.

[www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com)

- Mejora e innovación de proceso.

[www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/44/mejinnoproceso.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/44/mejinnoproceso.htm)

- Mancal. pdf.

[www.bvsde.paho.org/bvsacd/congreso/mancal.pdf](http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/congreso/mancal.pdf)

- Normas ISO.

[www.iso.org.com](http://www.iso.org.com)


- Normas y certificaciones.

[www.normasycertificaciones.com](http://www.normasycertificaciones.com)

- Propuesta herramientas para la mejora continua.

<http://www.icao.int/icao/en/ro/nacc/meetings/2002AirportMgmt/docs/03PropuestaHerramientasparalaMejoraContinua.pdf>




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Pagina:1/2</b>	<b>Responsable:</b> Encargado de Compras
		<b>Código: M OPE001.01CASESA</b>		
		<b>Fecha de vigencia: 01/2011</b>		<b>Alcance:</b> Aplica al suministro de materia prima, insumos y/o servicios.
<b>Elaborado por: Rep. De Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente Gral.</b>	<b>Aprobado por: Representante de Junta Directiva.</b>		
<b>Matriz de Gestión de Compras.</b>				

**Objetivo:** Establecer Criterios y métodos de gestión aplicables al Proceso de Compras

INVOLUCRADOS	ENTRADA	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTIÓN REALIZADA	SALIDAS
Encargado de Control de Compras Encargado de Control de Calidad, Encargado de Producción Encargado de Almacenamiento	Formato de Selección de Proveedores.	Selección adecuada de Proveedores, mediante el procedimiento indicado: <b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores. Acápites 1.</b> El cual permite gestionar materia prima, insumos, servicios que contribuyen al aseguramiento de la calidad del producto.	Seguimiento de la los resultados de la selección de Proveedores.	Selección de Proveedores y Expediente de Proveedores ( <b>Hoja de Vida de Proveedor</b> ).
	Formato de Evaluación de Proveedores.	Evaluaciones de los Proveedores, a fin de utilizar solamente aquellos que cumplan con los requisitos establecidos: <b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores. Acápites 2.1,2.2,2.3</b>	Seguimiento de los resultados de la evaluación de Proveedores	Evaluación de Proveedores anexado con la información necesaria en al Expediente de Proveedor.
	Formato de Seguimiento de Proveedores.	Evaluaciones de Seguimiento de Proveedores a fin de disminuir retrasos en entrega y establecer precios favorables, a fin de no incurrir a la elevación de costos del producto final <b>Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores. Acápites 2.1,2.2,2.3</b>	Recopilación de las evaluaciones.	Evaluación de los Proveedores que seguirán relaciones comerciales y elección de nuevos.




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina:2/2
		Código: MOPE001.01CASESA	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva	
Matriz de Gestión de Compras. <sup>83</sup>			

INVOLUCRADOS	ENTRADA	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTIÓN REALIZADA	SALIDAS
	Formato de Solicitud de Compras y/o Servicio.	Solicitud realizadas a fin de dar solución a las necesidades de cada uno de las áreas,	Agilización del suministro de insumos, materia prima servicios.	Formato de Compras.
	Formato de Compras, Formato de Compra-Venta de Frutas.	Compra de insumos, materia prima y servicios con el fin de brindar una adecuada gestión de suministro.	Ordenamiento y registro de suministro.	Formato de Gestión y Control de Compras.
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS GENERADOS		INDICADOR:
Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del Desempeño de Proveedores. Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción,		Formato de Selección de Proveedores, Formato de Evaluación de Proveedores, Formato de Seguimiento de Proveedores, Formato de Solicitud de Compras y/o Servicio, Formato de Compras, Formato de Compra-Venta de Frutas.		Cumplimiento de los Procedimientos y Formato de Gestión y Control de Compras.


<sup>83</sup> Ver Pág. 137



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Pagina:1/2	Responsable: Encargado de Producción, Encargado de Calidad.
		Código: MOPE001.02CASESA		
		Fecha de vigencia: 01/2011		Alcance: Equipos a sean objeto al aseguramiento metrológico.
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.		
Matriz de Aseguramiento Metrológico.				


**Objetivo:** Asegurar que los dispositivos de medición indiquen la conformidad del proceso y con los respecto a los requisitos determinados.

INVOLUCRADOS	ENTRADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTION APLICADA	SALIDAS
Producción, Compras, Control de Calidad	Inventario de equipos bajo aseguramiento metrológico	Ya realizado el inventario de equipos el Encargado de Control de Calidad ejecutara con la colaboración de Encargado de Producción y Encargado de Mantenimiento de el <b>Plan de Calibración de Equipos</b> bajo régimen de subcontratación de ser necesario. Y será ordenado por medio del formato <b>Orden de trabajo</b> . El servicio del personal subcontratado es realizado por el Encargado Compras de acuerdo a la programación establecida. Esta contratación sigue el <b>Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.(1.2)</b>	Seguimiento a las actividades realizadas, informes de acuerdo al Programa.	Plan de Mantenimiento y Calibración ejecutado y mejorado

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina:2/2
		Código: MOPE001.02CASESA	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva	
Matriz de Aseguramiento Metrológico. <sup>84</sup>			

INVOLUCRADOS	ENTRADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTION APLICADA	SALIDAS
	Personal Subcontratado.	<u>Realiza el Servicio de Calibración, presentara informe de los resultados obtenidos de la calibración realizada.</u>	Supervisión y seguimiento de la gestión realizada.	Informes de trabajo realizado.
	Informes de trabajo realizado.	<u>El encargado de Calidad en colaboración con el Jefe de Producción realiza la verificación que cumpla con los requisitos establecidos.</u>	Informes adjuntos al expediente y comparación con los requerimientos de ficha técnica del equipo.	Equipo calibrado expediente y pan de mantenimiento actualizado.
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS GENERADOS	INDICADORES	
Plan de Calibración de Equipos. Procedimiento de Logística de Suministro: compra-recepción, almacenamiento y suministro de planta.		Orden de Trabajo Expediente de Equipo <u>Informe de trabajos realizados.</u>	Ejecución del Plan de Calibración.	


<sup>84</sup> Ver Pág. 139,140

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001		Pagina:1/1	<b>Responsable:</b> Encargado de Mantenimiento, Jefe de producción y Control de Calidad
		Código: MOPE001.03CASESA			
		Fecha de vigencia: 01/2011			
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.			<b>Alcance:</b> Aplica a todos lo Equipos e infraestructura que lo requiere.
Matriz de Gestión de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.					

**Objetivo:** Gestionar las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos e infraestructura de la empresa, con el fin que se encuentren en óptimas para el trabajo destinado.

INVOLUCRADOS	ENTRADA	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTIÓN REALIZADA	SALIDAS
Encargado de Producción, Encargado de Mantenimiento, Encargado de Control de Calidad. Encargado de Control de Compras.	Fichas Técnicas de los Equipos Plan de Mto. de Equipos e Infraestructura Expedientes de Equipo.	Se realizan inspecciones a los equipos y se realiza mantenimiento preventivo. Con estos datos se elabora el Plan Mantenimiento de Equipos e Infraestructura. Se realiza la programación con ayuda del jefe de Producción y Control de Calidad a fin de asegurarse que el paro de producción sean mínimos y el equipo se encuentre disponible. Una vez realizado el mantenimiento el encargado llenará con la información pertinente el expediente del equipo, firmando. En caso que sea necesario Mantenimiento Correctivo será llenado el formato de orden de Trabajo será comunicado a su superior y coordinar con el responsable de mantenimiento y será actualizado el Plan de Mantenimiento.	Seguimiento de los expedientes de los equipos y Fichas técnicas.	Mtto de Equipo.  Registro del Mantenimiento realizado (Expediente de Equipo).
		El Mantenimiento de la Infraestructura se efectúa según lo reflejado en el Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura, respecto al mantenimiento de equipos de oficina se efectúa según el <b>Procedimiento de Logística de Suministro. (Acápites 1.2 y 1.5).</b>		



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina:1/2
		Código: M OPE001.03CASESA	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva	
Matriz de Gestión de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura. <sup>85</sup>			

DOCUMENTOS APLICADOS	REGISTROS GENERADOS	INDICADOR:
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.	Ficha Técnica de Equipos Expediente de Equipo, Hoja de Trabajo.	Cumplimiento del Plan de Mantenimiento.

<sup>85</sup> Ver pág. 137, 140



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	<b>Versión: 001</b>	<b>Página:1/1</b>	<b>Responsable:</b> Gerente General, y encargados de las diferentes áreas de la empresa.
		<b>Código: M OPE001.04CASESA</b>		
		<b>Fecha de vigencia: 01/2011</b>		
<b>Elaborado por: Rep. de Operaciones.</b>	<b>Revisado por: Gerente Gral.</b>	<b>Aprobado por: Representante de Junta Directiva.</b>		<b>Alcance:</b> Aplica a todas las actividades presupuestadas de la empresa.
<b>Matriz de Elaboración de Presupuesto.</b>				

**Objetivo:** Establecer los requerimientos necesarios para realizar la correcta distribución y provisión de los recursos financieros a fin de asegurar adecuadamente las la realización actividades de la empresa.

INVOLUCRADOS	ENTRADA	ACTIVIDADES REALIZADAS	GESTIÓN REALIZADA	SALIDAS
Gerente Gral., Representante de Junta Directiva, Encargados de las áreas de la empresa.	Ordenes de compras, y expectativas de la empresa.	Recopilación de los datos registrados en los informes de ingresos (flujos de caja) y egresos (gastos). Determinar la cantidad de flujo a las diferentes matrices de ventas, compras, producción, gastos etc.	Seguimiento a su planeación y ejecución.	Propuesta de distribución de recursos financieros <b>(Presupuesto Anual.)</b>
	Iniciativa de Presupuesto para aprobación.	Es sometido a análisis y ajustes de ser necesario, por la Junta Directiva, para luego ser establecido como el presupuesto final.		Presupuesto ajustado y aprobado.
	Presupuesto General y específico a cada para cada área.	Una vez aprobado, se procede a realizar las diferentes operaciones de flujo y dar respuesta.		Registro de las los procesos que abarca el <b>Presupuesto General.</b>
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS GENERADOS		INDICADOR
Estadísticas de Ventas y Compras. Informe de Ingresos y Gastos.		Presupuesto General.		Presupuesto Ejecutado

<sup>86</sup> Ver Pág. 137

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:1/1
		<u>Código: PLOPE001.01CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Calibración de Equipos de Medición.			

Equipo	Clasificación según diagnóstico	Unidad	Rango	Resolución	Frecuencia	Próxima Fecha a Realizar	Método	Observaciones
Termómetro de superficie: Fluke 62 IR	EAC	°C	-15 a 400	10°C	Anual		Comparación de patrones.	No posee ficha Técnica.
Termómetro de inmersión	EAC	°F y °C	-50 a +15870 <sup>87</sup>	0.1 °C (19.9....+150 °C)	Anual		Comparación de patrones	
Balanza mecánica Toledo	EAC	Kg	1 a 50	50 g	Anual		Según Método OIML R-11	No posee Ficha Técnica ni manual
Balanza Cardinales	EAC	Kg	1 a 12000		Anual		Según Método OIML R-11	No posee Ficha Técnica ni manual
Balanza Analítica	EAC	gr	1 a 4000 <sup>87</sup>	1gr	Anual		Según Método OIML R-11	No posee Ficha Técnica
Refractómetro o Milwaukee	EAC	Brix	0 a 30		Mensual			
Refractómetro o Milwaukee	EAC	Brix	30 a 62		Mensual			
Refractómetro o Milwaukee	EAC	Brix	60 a 98		Mensual			


<sup>87</sup> Ver Pág. 136, 140

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:1/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura. <sup>88</sup>			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
Caldera	Chequeo del tanque e abastecimiento de la caldera.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Revisión del nivel de agua de caldera.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Chequeo de funcionamiento del quemador.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Adición de anticorrosivo a tanques de abastecimiento de agua de caldera.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Verificación de los interruptores de caldera para encenderla.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Realización de la Purga por 10 segundos.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Expulsar la presión de vapor.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Verificación de la interrupción de la llama funcione adecuadamente.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Limpieza de los filtros colocados antes de la bomba de combustible y revisión de la circulación del combustible en todo el sistema.		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Chequeo de la frecuencia de lubricación de motores y bombas.		Diario	Encargado de Mantenimiento


<sup>88</sup> Ver Pág. 139




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:2/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Verificación de las válvulas solenoides		Diario	Encargado de Mantenimiento
	Verificación de válvulas de seguridad y su funcionamiento		Diario	
	Inspección los rodamientos de la bomba de combustible		Diario	
	Limpieza de la boquilla del quemador y del electrodo de encendido.		Diario	
	Verificación de la temperatura de agua de alimentación.		Diario	
	Verificación de limpieza de mallas a la entrada del aire al ventilador, filtro de aire en el compresor, filtros de combustible, área de la caldera y sus controles.		Diario	
	Verificación de combustión		Diario	
	Verificación de presión, producción de vapor y consumo de combustible		Diario	
	Limpieza del Cristal del ojo electrónico y verificar su posición		Diario	
	Lubricación de Levas y Camones.	Aceite W40	Semana	
	Inspección del funcionamiento de las trampas de vapor en la sala de caldera.		Mensual	
	Inspección y pruebas de los extinguidores instalados en Sala de Calderas.		Mensual	
	Limpieza de polvo en controles eléctricos y revisión de contactos.		Mensual	




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Pagina:3/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Limpieza de filtros de las líneas de combustible, aire y vapor	Tetracoloruro u otro disolvente		Personal subcontratado
	Mantenimiento a todo el sistema de agua: filtros, tanques, válvulas, bomba.		Mensual	Personal subcontratado
	Engrasar motores.		Mensual	Encargado de Mantenimiento
	Desmonte y limpieza del sistema de combustión.		Mensual	Personal sub contratado
	Verificación del estado de la cámara de combustión y refractarios.		Mensual	Encargado de Mantenimiento
	Limpieza cuidadosa de columna de agua.		Mensual	Encargado de Mantenimiento
	Verificar acoples y motores.		Mensual	Encargado de Mantenimiento
	Verificar asientos de válvulas y grifos.		Mensual	Encargado de Mantenimiento
	Verificar bloqueos de protección en el programador		Mensual	Encargado de Mantenimiento


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Pagina:4/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Incluir limpieza del sistema de circulación de gases		Mensual	Personal Subcontratado
	Revisar el empaque del eje de la bomba de agua, de alimentación, reemplazar en caso necesario		Semestral	Personal Subcontratado
	Limpieza del ventilador.		Semestral	Personal Subcontratado
	Cambio del empaque del cristal.		Semestral	Personal Subcontratado
	Revisión del refractario del horno.		Semestral	Personal Subcontratado
	Limpieza del tanque de condensado.		Semestral	Personal Subcontratado
	Prueba hidrostática		Semestral	Personal Subcontratado
	Lavado interior al lado del agua, removiendo incrustaciones y sedimentos.		Semestral	Personal Subcontratado
	Verificar si hay indicios de corrosión, picadura o incrustación al lado del agua. Análisis periódico del agua.		Semestral	Encargado de mantenimiento

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:5/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			


Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Cambiar correas de motor si es necesario. Revisar su tensión		Semestral	Personal Subcontratado
	Limpiar los tubos del lado de fuego, pues el hollín es un aislante térmico.		Semestral	Personal Subcontratado
	Verificar hermeticidad de las tapas de inspección al llenar la caldera.		Semestral	Encargado de mantenimiento
	Verificar el funcionamiento de las válvulas de seguridad.		Semestral	Encargado de mantenimiento,
	Limpieza del impulsor del combustible		Anual	Personal Subcontratado
	Inspeccionar los rodamientos del ventilador, de ser necesario desarmar y verificar las condiciones del mismo		Anual	Encargado de mantenimiento
	Verificación del ajuste de los tornillos de los rodamientos		Anual	Encargado de mantenimiento.
	Limpiar la malla de entrada de aire al ventilador.		Anual	Personal Subcontratado




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:6/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Cambio de empaques de la bomba de alimentación si es necesario.		Anual	Personal Subcontratado
	Mantenimiento de motores en un taller especializado. Desarme total con limpieza y prueba de aislamientos y bobinas.		Anual	Personal Subcontratado
	De acuerdo a un análisis del agua y las condiciones superficiales internas de la caldera, se determina si es necesario realizar una limpieza química de la caldera.		Anual	Personal Subcontratado
Despulpadora	Cambio de bolineras.	Bolineras, grasa.	Trimestralmente	Encargado de mantenimiento.
	Mantenimiento del motor de despulpadora: cambio de poleas	Bandas	Trimestralmente	Encargado de mantenimiento.
Marmitas.	Limpieza de las superficies y el interior de la cuba	Agua templada y detergente.	Diario	Encargado de mantenimiento
	Limpieza de discos y asiento en la válvula de extracción		Diario	Encargado de mantenimiento.
	Lubricación del manubrio	Grasa para altas temperaturas	Mensual	Encargado de mantenimiento




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:7/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			

Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
	Inspección de la válvula de alivio de presión.		Semestral	Personal Subcontratado
	Reemplazo de válvula si es necesario.		Anual	Personal subcontratado
	Reemplazo de trampa de válvula si es necesario		Anual.	Personal Subcontratado.
	Reemplazo de los anillos de la válvula de extracción si es necesario		Anual	
Homogenizador	Engrasado del motor y reductor.	Grasa y aceite.	Mensual	Encargado de mantenimiento.
Abanicos	Limpieza, Engrasado y Aceitado	Grasa y Aceite	Mensual	Encargado de mantenimiento
Conectores de equipos	Cambio de Conectores en caso de ser necesario.	Conectores	Semestral	Encargado de mantenimiento
Equipo en general: marmitas, despulpadoras, mesas, balanzas, escritorios entre otros	Pintado de sus bases	Pintura, brochas, diluyente.	Semestral	Encargado de mantenimiento

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:8/8
		<u>Código: PLOPE001.02CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Mantenimiento de Equipos e Infraestructura.			


Equipo y/o infraestructura	Actividades	Materiales Utilizados	Frecuencia	Responsable
Instalaciones	Pintado de paredes y puertas	Pintura, brochas, diluyente	Anual	Encargado de mantenimiento y personal subcontratado
	Reparaciones menores: paredes, techo, piso; si es necesario		Anual,	Encargado de mantenimiento y personal subcontratado.
	Revisión de instalaciones eléctricas		Anual	Encargado de mantenimiento y personal subcontratado
Equipo de Computación(monitores, teclado, disco duro, impresoras, fotocopiadoras)	Actualización de software, antivirus, optimización de los discos y sistema, limpieza física.	Software, Hardware	Mensual	Personal Subcontratado
	Revisión de flujo de energía, estabilizadores.		Mensual	Personal Subcontratado
Vehículos	Revisión de líquido hidráulico, aceite ente otros		Diario	Conductor.
	Cambio de Aceite y Filtros de Aceite		Cada 500 km	Talleres Externos
	Cambio de Filtro de Combustible		Anual	Talleres Externos
	Cambio de filtro de aire.		Anual	Talleres Externos
	Cambio de llantas		Anual	Talleres Externos

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:1/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados. <sup>89</sup>			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	ACTIVIDADES DE LA INSPECCION	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	<u>PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO</u>	QUIEN LO APLICA
Materia prima: guayaba, piña, mango, fresa	Recepción de fruta	-Selección y clasificación de la fruta. -Medición de grados Brix y PH.	Jefe de Control de Calidad.	La selección y clasificación se hace de forma manual descartando los frutos en mal estado. La medición de los grados Brix se realiza de acuerdo al método de determinación de Brix. Para efectuar la medición se utiliza el refractómetro. Para la determinación del PH se sigue el procedimiento de medición de PH. Se utiliza el PH metro.	Lo efectúa el jefe de producción
Envases, bidones, tazas, bolsas, galón, litro.	Recepción de envases y bolsas	Inspección y cuantificación de envases recibidos, realizado de manera aleatoria	Jefe de almacén	<p>Los bidones de 50 lbs, viene en ristas de 10 a 15. La inspección se realiza contando donde se percibe menos envases. Se realiza verificando la cantidad descrita en la factura.</p> <p>En los envases de 300 a 117gr. Se recibe en cantidades de 1050, 1150- 1200 y estas deben coincidir con la factura. Se efectúa un conteo de manera aleatoria del total de envases de 2 a 3 cajas.</p> <p>En el caso de las bolsas se contabiliza la cantidad de paquetes que traen 2500 a 4000 unidades. En el caso de los galones se realiza el conteo de los bolsones de manera aleatoria. Si se registra la anomalía que de 4 bolsones 2 salen incompletos se procede a realizar el conteo de todo el pedido.</p> <p>Las cajas vienen en paquetes de 25 cajas, de los 40 paquetes se realizan la inspección de 15.</p>	Jefe de almacén


<sup>89</sup> Ver Pág. 137, 140




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Pagina:2/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	ACTIVIDADES DE LA INSPECCION	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO	QUIEN LO APLICA
Persevante: Benzoato de Sodio y Sorbato de Potasio.	Recepción de persevante	Inspección visual de que estén en las perfectas condiciones higiénicas. El empaque debe de estar intacto.	Jefe de almacén	Inspección de las especificaciones reflejadas en la etiqueta: fecha de vencimiento, especificaciones técnicas del producto y fichas técnicas del mismo. Conteo de la cantidad recibida.	Jefe de producción.
Azúcar	Recepción de azúcar	Inspección visual: los sacos en los que se encuentran almacenados deben de estar en perfectas condiciones higiénicas y que no contenga presencia de materiales extraños.	Jefe de almacén	Conteo de todos los sacos los sacos recibidos, se abre uno de forma aleatoria para ver si el azúcar cumple con las especificaciones (sulfitada).	Jefe de almacén.
Aditivos: Acido Cítrico, almidón modificado, pectina.	Recepción de aditivos	Inspección visual, si contiene algún material extraño. Su empaque debe de estar en perfectas condiciones.	Jefe de Almacén	Inspección de las especificaciones reflejadas en la etiqueta (fecha de vencimiento), especificaciones técnicas del producto y fichas técnicas del mismo. Inventario de los sacos recibidos.	Jefe de Almacén.




 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina:3/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	<u>ACTIVIDADES DE LA INSPECCION</u>	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO	QUIEN LO APLICA
Jalea de Guayaba	Proceso: lavado y desinfección	Se inspecciona que el agua contenga 10 ppm de cloro y el bisulfito tenga una concentración de 80 ppm. para evitar la oxidación de la fruta.	Jefe de Control de Calidad	El clorado del agua se realiza diluyendo el hipoclorito de sodio concentrado (Max. Concentrado) en la cantidad especificada de agua.	Jefe de Producción
	Proceso: formulación	Se analiza la pectina al jugo de guayaba y análisis de acidez al agregar acido cítrico. Se inspecciona las concentraciones de los aditivos y preservantes se adicionen en proporciones correctas.	Jefe de Control de Calidad y Jefe de Producción	Se efectúa según los métodos de determinación de Pectina y Acidez. La inspección de los aditivos se efectúa realizando la supervisión del pesaje de estos.	Jefe de Producción(po r observación)
	Proceso: cocción	Se inspecciona tiempo, temperatura y Brix	Jefe de Producción	Se controla el tiempo de cocción. Después de 15-20 minutos de la cocción se efectúa la medición de la temperatura y los Brix utilizando el refractómetro. Esto se describe en el método de determinación de los Brix	Jefe de Producción


 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:4/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	<b><u>ACTIVIDADES DE LA INSPECCION</u></b>	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO	QUIEN LO APLICA
	Llenado y Envasado	Inspección: revisión de presencia de material extraño en los envases. Revisión	Jefe de Control de Calidad.	Se retiran los envases que presenten alguna contaminación por elementos extraños, roturas y/o que no presente fecha de vencimiento y etiquetado.	Jefe de Producción
	Almacenamiento	Se efectúa controles visuales si el proceso de gelatinización es conforme. Estos son anotados en el formato de gelatinización de la jalea.	Jefe de Control de Calidad y Jefe de Almacén.	La medición se realiza de acuerdo a las Instrucciones de Cuarentena de Jalea de Guayaba.	Jefe de Producción
	Formulación	Se efectúa el análisis de acidez al agregar el ácido cítrico. se inspecciona también.	Jefe de Control de Calidad y Jefe de Producción.	El análisis de acidez se efectúa según las especificaciones del método de determinación de acidez. La inspección de los aditivos se hace por medio del pesaje.	Jefe de Producción

 Callejas Sequeira e Hijos S.A	Manual de Calidad	Versión: 001	Página:5/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	ACTIVIDADES DE LA INSPECCION	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO	QUIEN LO APLICA
	Cocción	Se inspecciona tiempo, temperatura y Brix	Jefe de Producción	Se controla el tiempo de cocción. Después de 15-20 minutos de la cocción se efectúa la medición de la temperatura y los Brix utilizando el refractómetro. Esto se describe en el método de determinación de los Brix	Jefe de Producción
	Llenado y Envasado	Inspección: revisión de presencia de material extraño en los envases. Revisión	Jefe de Control de Calidad.	Se retiran los envases que presenten alguna contaminación por elementos extraños, roturas y/o que no presente fecha de vencimiento y etiquetado.	Jefe de Producción
	Producción	Se efectúa nuevamente el análisis de PH y Brix.	Jefe de Control de Calidad.	Este análisis se efectúa mediante el procedimiento de medición de PH y Brix	Jefe de Producción



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Pagina:6/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	ACTIVIDADES DE LA INSPECCION	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO	QUIEN LO APLICA
<b>Néctares: Mango, Guayaba y Piña.</b>	Lavado y desinfección	Se inspecciona que el agua contenga 10 ppm de cloro y el bisulfito tenga una concentración de 80 ppm. depara evitar la oxidación de la fruta	Jefe de Control de Calidad.	El clorado del agua se realiza diluyendo el hipoclorito de sodio concentrado (Max. concentrado) en la cantidad especificada de agua.	Jefe de Producción
	Pelado y corte	Específicamente néctar de piña, luego del pelado y corte se ubican en tinas de bisulfito de sodio para evitar su oxidación	Jefe de Control de Calidad.	Se diluye el bisulfito de sodio para obtener la concentración deseada	Jefe de Producción
	Formulación	Análisis de acidez al a gregal el acido cítrico, se inspección la concentración de aditivos y perseverantes adicionadas en proporciones correctas	Jefe de Control de Calidad	Método de determinación de acidez. La inspección e realiza efectuando el pesaje de estos.	Jefe de Producción



 Callejas Sequeira e Hijos S.A	<b>Manual de Calidad</b>	Versión: 001	Página:7/7
		<u>Código: PLOPE001.03CASESA</u>	
		Fecha de vigencia: 01/2011	
Elaborado por: Rep. De Operaciones.	Revisado por: Gerente Gral.	Aprobado por: Representante de Junta Directiva.	
Plan de Inspección de materia prima, productos en procesos y terminados.			

TIPO DE PRODUCTO	ETAPA QUE SE INSPECCIONA	ACTIVIDADES DE LA INSPECCION	RESPONSABLE DE SU DESARROLLO	<u>PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTO</u>	QUIEN LO APLICA
Néctares: Mango, Guayaba y Piña.	Pasteurización	Inspección de tiempo, temperatura y Brix.	Asistente de producción.	La utilización de cronometro. Transcurrido 5 minutos de la cocción se mide temp y Brix utilizando refractómetro.	Jefe de Producción.
	Llenado y envasado.	Inspección de materia extraña en los envases.	Jefe de Control de Calidad.	Inspección visual, de presentar fallas son retirados.	Jefe de Producción.
	Producto terminado.	Análisis de PH y Brix.	Jefe de Control de Calidad.	Según las especificaciones de métodos de determinación de PH y Brix.	Jefe de Producción.

## CÓDIGO DE EMBALAJE



Ilustración 1

## **SELLADO DEL PRODUCTO**



**Presentación del sello de seguridad.**



**Ubicación del sello del producto.**



**Producto con el sello de seguridad terminado.**

***Ilustración 2***



## **ETIQUETADO DEL PRODUCTO**



**Presentación de etiqueta**



**Presentación de etiqueta**



**Inspección de etiqueta**

**Ilustración 3**



#### **MEDICIÓN DE BRIX DE JALEA**



*Ilustración 4*

#### **TRASLADO DE JALEA A MARMITA**



*Ilustración 5*

## INDICE

<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>II. ANTECEDENTES .....</b>	<b>2</b>
III. JUSTIFICACIÓN .....	4
<b>IV. Objetivo General .....</b>	<b>5</b>
<b>V. Objetivo Especifico .....</b>	<b>5</b>
VI. MARCO TEORICO .....	6
1. Manual de calidad .....	6
1.2. ¿Por qué es importante un manual de calidad? .....	6
1.3. ¿Por qué actualizar el Manual de Calidad? .....	6
1.4. Un manual contiene los siguientes elementos.....	7
1.4.1. Título, el alcance y el campo de aplicación .....	7
1.4.2. Tabla de Contenido .....	7
1.4.3. Revisión, aprobación y modificación .....	7
1.4.4. Política y Objetivos de la Calidad .....	7
1.4.5. Descripción de la Organización, Responsabilidades y Autoridades ..	8
1.4.6. Referencias.....	8
1.4.7. Descripción del sistema de Gestión Calidad .....	8
1.5. Objetivo del Manual de Calidad .....	8
1.6. Guía para la redacción de un manual de Calidad .....	9
1.7. Proceso de preparación de un manual de calidad .....	9
1.8. Elaboración de procedimientos .....	10
1.9. Pasos para el desarrollo de procedimientos .....	11
1.9.1. Identificar necesidades .....	11
1.9.2. Autorización de la elaboración de procedimientos .....	11
1.9.3. Definiciones de alcance .....	11
1.9.4. Recolección y documentación de la información actual .....	12
1.9.5. Preparación de un borrador de procedimiento .....	12
1.9.6. Incorporación de cambios.....	12
1.9.7. Autorización de la utilización del procedimiento .....	12
1.9.8. Revisión del procedimiento .....	13

1.9.9.	Retiro de un procedimiento.....	13
1.10.	Esquemas de procedimiento .....	13
1.10.1.	Objetivo .....	13
1.10.2.	Alcance.....	13
1.10.3.	Responsable .....	14
1.10.4.	Procedimiento .....	14
1.10.5.	Flujo grama .....	14
1.10.5.1.	Simbología Utilizada en los Flujo Gramas .....	15
1.10.6.	Documentación de Referencia .....	15
1.10.7.	Registros .....	15
1.10.8.	Glosario .....	16
1.10.9.	Anexos .....	16
1.10.10.	Información de Control .....	16
1.11.	Instrucciones de Trabajo.....	16
1.12.	Registros de Calidad.....	17
1.13.	Planes de Calidad.....	18
1.14.	Especificaciones .....	18
1.15.	Documentos Externos.....	18
1.16.	Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	19
1.16.1.	Objeto y campo de aplicación .....	19
1.17.	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad .....	19
1.18.	Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad .....	21
1.19.	Requisitos de Documentación .....	21
1.20.	Manual de Calidad .....	22
1.21.	Control de Documentos .....	22
1.22.	Control de Registros .....	23
2.	Usos de los Principios de Gestión de la Calidad .....	23
3.	¿Qué es ISO? .....	25
3.1.	Cuadro de Desarrollo de las clausulas de la norma ISO 9001:2008 .....	26



3.2.	Cuadro de las Modificaciones de las normas ISO 9001-2000 a ISO 9001:2008 .....	38
3.3.	ISO como base de mejoramiento continua y de la gestión total .....	48
3.4.	Directrices para el mejoramiento de la calidad .....	49
3.5.	ISO 9000 y la gestión de la calidad .....	49
4.	Mejora Continua .....	49
4.1.	Proceso de mejora continua .....	50
4.2.	Ciclo de mejora continua .....	50
4.3.	Herramientas de la mejora continua .....	51
5.	Gestión por Proceso .....	52
<b>VII.</b>	<b>Manual de calidad .....</b>	<b>53</b>
0.	Descripción del Manual de Calidad .....	54
0.0.	Introducción .....	54
	Control de cambios y Mejoras .....	55
	Matriz de Aprobación .....	57
	Listado de Codificación del Manual de Calidad .....	58
	Listado de Codificación de procesos .....	58
	Listado de Codificación de procedimiento .....	59
	Listado de Codificación de formatos de procesos .....	62
	Listado de Codificación de flujo grama de procedimiento .....	66
	Listado de Codificación de matrices .....	69
	Listado de Codificación de planes .....	70
0.1.	Objeto y campo de aplicación .....	71
0.2.	Objetivos del Manual de Calidad .....	71
0.2.1.	Alcance .....	71
0.2.2.	Exclusiones .....	71
0.2.3.	Control de las Revisiones .....	72
1.0.	Descripción de la Organización .....	73
1.1.	Reseña Histórica .....	73
1.2.	Misión .....	74
1.3.	Visión .....	75



1.4.	Política de Calidad.....	76
1.5.	Difusión de la Política de Calidad .....	76
1.6.	Objetivo de calidad .....	77
1.7.	Valores.....	77
1.8.	Política Ambiental .....	79
1.9.	Organigrama Callejas Sequeira e Hijos S.A .....	80
1.10.	Organigrama del comité de Mejora.....	81
2.0.	Requisitos Legales.....	82
3.0.	Términos y definiciones .....	85
3.1.	Siglas utilizadas en el Sistemas de Gestión de Calidad .....	91
4.	Sistema de Gestión de la Calidad.....	92
4.1.	Requisitos Generales.....	92
4.2.	Requisitos de la Documentación .....	93
4.2.1.	Generalidades .....	93
4.2.2.	Manual de calidad.....	94
4.2.3.	Descripción de la relación de los procesos de Callejas Sequeira E Hijos S.A.....	95
4.2.4.	Control de los Documentos.....	96
4.2.5.	Control de los Registros.....	98
5.	Responsabilidad de la dirección .....	98
5.1.	Compromiso de la Dirección.....	98
5.2.	Enfoque al Cliente .....	99
5.3.	Política de Calidad.....	99
5.4.	Planificación.....	100
5.4.1.	Objetivo de Calidad.....	100
5.4.2.	Planificación del Sistema de gestión de la calidad .....	100
5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	101
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad .....	101
5.5.2.	Representante de la Dirección.....	102
5.5.3.	Comunicación Interna .....	103
5.6.	Revisión de la Dirección .....	104

5.6.1.	Generalidades .....	104
5.6.2.	Información para la revisión .....	104
5.6.3.	Resultados de la revisión por la Dirección .....	105
6.	Gestión de Recursos .....	105
6.1.	Provisión de Recursos .....	105
6.2.	Recursos Humanos .....	106
6.2.1.	Generalidades .....	106
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia .....	106
6.3.	Infraestructura.....	107
6.4.	Ambiente de Trabajo.....	107
7.	Realización del Producto .....	108
7.1.	Planificación del Producto.....	108
7.2.	Procesos relacionados con el cliente.....	108
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el Producto.....	108
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto .....	108
7.2.3.	Comunicación con el cliente .....	109
7.3.	Diseño y Desarrollo.....	109
7.4.	Compras .....	109
7.4.1.	Proceso de compras .....	109
7.4.2.	Información de Compras.....	110
7.4.3.	Verificación del producto comprado.....	110
7.5.	Producción y prestación del servicio.....	111
7.6.	Control de los Dispositivos de seguimientos y Medición .....	111
8.	Medición, Análisis y Mejora .....	111
8.1.	Generalidades .....	111
8.2.	Seguimiento y Medición.....	112
8.2.1.	Satisfacción del Cliente.....	112
8.2.2.	Auditoria Interna .....	112
8.2.3.	Seguimiento y Medición de los procesos.....	113
8.2.4.	Seguimiento y Medición del Producto.....	113
8.3.	Control de Producto no conforme .....	113

8.4.	Análisis de datos.....	103
8.5.	Mejora.....	114
8.5.1.	Mejora Continua .....	114
8.5.2.	Acciones Correctivas .....	114
8.5.3.	Acciones Preventivas.....	115
<b>VIII.</b>	<b>Compendio de Diagramas de Procesos.....</b>	<b>116</b>
	Diagrama de proceso de Compras .....	117
	Diagrama de proceso de Recursos Humanos .....	118
	Diagrama de proceso de Servicio al Cliente .....	119
<b>IX.</b>	<b>Compendio de Procedimientos .....</b>	<b>120</b>
	Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento del desempeño	
	De proveedores .....	121
	Procedimiento de Logística de Suministro Compra-Recepción, Almacenamiento y Suministro de Planta .....	128
	Procedimiento de Calibración de Equipos de Medición .....	138
	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.....	141
	Procedimiento de Inducción de Personal.....	145
	Procedimiento de Capacitación y Desarrollo de Personal .....	147
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño. ....	153
	Procedimiento de Pago de Nominas, Remuneraciones y Vacaciones ..	155
	Procedimiento de Control de Asistencia .....	157
	Procedimiento de Control de Medicinas .....	159
	Procedimiento de Control de Combustible.....	160
	Procedimiento de Integración y Actualización de Expediente De Personal .....	161
	Procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos de Caja .....	163
	Procedimiento de Cartera y Cobro. ....	167
	Procedimiento de Manejo de Pedidos (Distribución y Ventas) .....	169
	Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y reclamos.....	175
	Procedimiento de Devolución .....	181



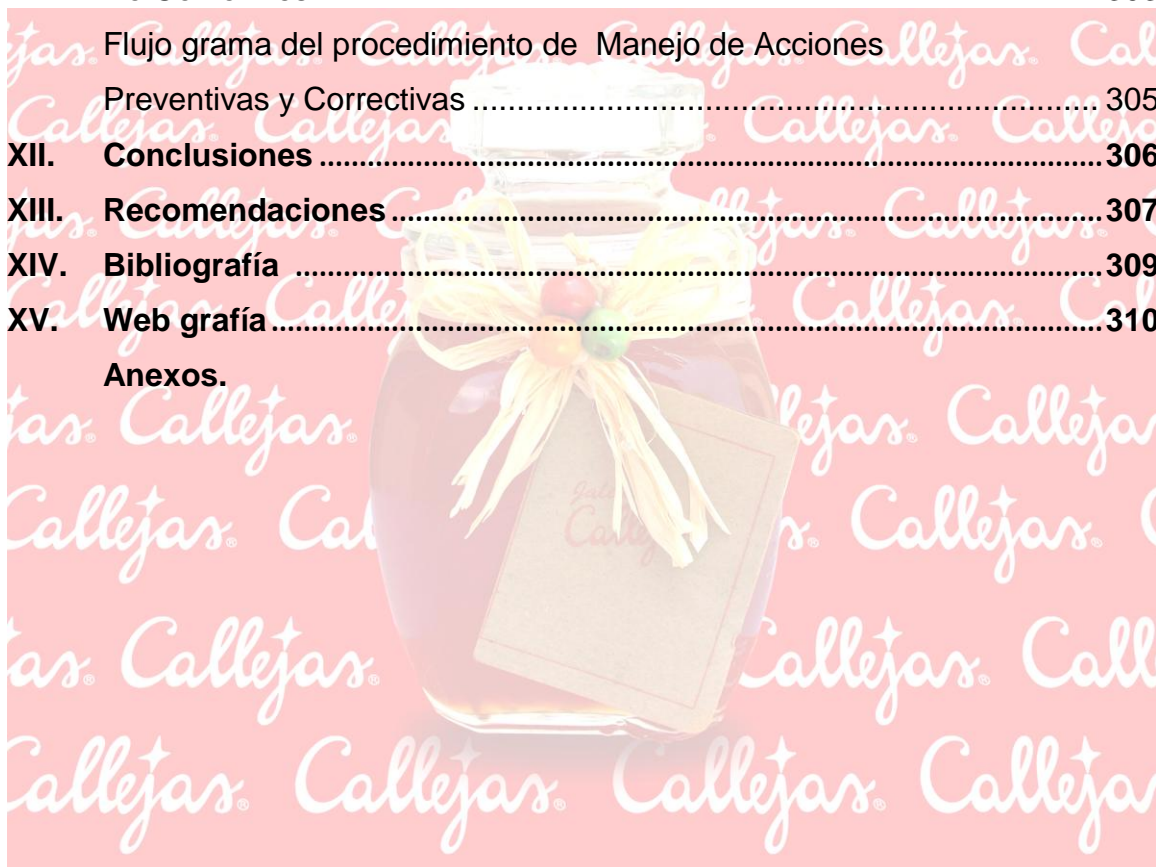
Procedimiento de Ajuste de Inventario .....	183
Procedimiento de Estadísticas de Ventas.....	185
Procedimiento de Solicitud de crédito.....	187
Procedimiento de la Medición de la Satisfacción del Cliente .....	189
Procedimiento para el Control de Documentos y Registros del Sistema De Gestión de Calidad.....	192
Procedimiento de Almacenamiento y Tratamiento de Productos No Conformes .....	200
Procedimiento de Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas .....	203
<b>X. Compendio de Formatos de Procesos .....</b>	<b>207</b>
Formatos de Selección de Proveedores .....	208
Formatos de Evaluación de Proveedores .....	209
Formatos de Seguimiento de Proveedores.....	210
Ficha Técnica de Proveedor .....	211
Formatos de Solicitud de Suministro .....	214
Formatos de Compras .....	215
Formatos de Contrato de Compras- Ventas de Frutas.....	216
Formatos de Gestión y Control de Compras .....	218
Expedientes de Equipos .....	219
Fichas técnicas de Equipos .....	220
Formato de Orden de Trabajo .....	221
Formatos de Solicitud de Empleo .....	222
Formatos de Perfil Único del Puesto .....	226
Formatos de Análisis de Puesto .....	227
Formatos de Solicitud de Empleado .....	228
Formatos de Inducción al Puesto de Trabajo .....	229
Formatos de Listado de Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento .....	230
Formatos de Detección de Necesidades de Capacitación y Entrenamiento .....	231
Formatos del Perfil de Capacitación y Entrenamiento .....	232



Formatos de Registro de Capacitación Interna.....	233
Formato del Plan Semestral de Capacitación y Entrenamiento .....	234
Formato de Registro de Asistencia .....	235
Formato de Evaluación del Desempeño .....	236
Formato de Hoja de Evaluación Estimada del Empleado .....	239
Formato Único de Justificación de las incidencias de Personal.....	240
Formato de Reportes de Pagos de Nominas (Remuneraciones Y Vacaciones) .....	241
Formato de Comprobantes de Pago.....	242
Formato de Descuentos por Faltas y Retardos .....	243
Formato de Control de Asistencia.....	244
Formato de Diagnostico para el Reporte de Quincenal de Puntualidad y Asistencia .....	245
Formato de Orden de Recetas Médicas .....	246
Formato de Orden de Combustible.....	247
Formato Requisitos para Expedientes de Personal.....	248
Formato de Tarjetas de Control de Asistencia.....	249
Formato de Facturas de Caja .....	250
Formato de Recibos de Caja .....	251
Formato de Orden de Pedidos a Producción.....	252
Formato de Orden de Devolución.....	253
Formato de Devolución.....	254
Formato de Ajuste de Inventario.....	255
Formato de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.....	256
Formato de Satisfacción del Cliente Interno .....	257
Formato de Satisfacción del Cliente Externo .....	258
Formato de Registro de Satisfacción del Cliente .....	260
Formato de Planeación de la Evaluación de Satisfacción al Cliente .....	262
Formato de Solicitud de Crédito .....	263
Formato de Registro de Calidad por Área .....	268
Formato de Almacenamiento y Tratamiento de Producto No Conforme	269

Formato de Requerimientos de Cambios de Documentos .....	270
Formato de Solicitud de Acciones Correctivas .....	271
Formato de Solicitud de Acciones Preventivas.....	272
<b>XI. Compendio de Flujo gramas de Procedimientos .....</b>	<b>273</b>
Flujo grama del procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento de Desempeño de Proveedores .....	274
Flujo grama del procedimiento de Logística de Suministro: Compra-Recepción, Almacenamiento y Suministro de Planta .....	277
Flujo grama del procedimiento de Calibración de Equipos de Medición	280
Flujo grama del procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal.....	281
Flujo grama del procedimiento de Inducción de Personal .....	283
Flujo grama del procedimiento de Capacitación y Desarrollo De Personal .....	284
Flujo grama del procedimiento de Evaluación del Desempeño .....	286
Flujo grama del procedimiento de Pago de Nominas, Remuneraciones y Vacaciones .....	287
Flujo grama del procedimiento de Control de Asistencia.....	288
Flujo grama del procedimiento de Control de Medicinas .....	289
Flujo grama del procedimiento de Control de Combustible .....	290
Flujo grama del procedimiento de Control de Integración y Actualización de Expediente de Personal.....	291
Flujo grama del procedimiento de Emisión de Facturas y Recibos De Caja.....	292
Flujo grama del procedimiento de Cartera y Cobro .....	293
Flujo grama del procedimiento de Manejo de Pedidos (Ventas y Distribución) .....	294
Flujo grama del procedimiento de Recepción y Tratamiento de Quejas y Reclamos.....	295
Flujo grama del procedimiento de Devolución .....	296
Flujo grama del procedimiento de Ajuste de Inventario .....	297

Flujo grama del procedimiento de Estadísticas de Ventas .....	298
Flujo grama del procedimiento de Solicitud de Crédito.....	299
Flujo grama del procedimiento de la Medición de la Satisfacción Del Cliente .....	300
Flujo grama del procedimiento de Control de Documentos y Registro Del Sistema de Gestión de Calidad .....	301
Flujo grama del procedimiento de Tratamiento de Productos No Conformes.....	303
Flujo grama del procedimiento de Manejo de Acciones Preventivas y Correctivas .....	305
<b>XII. Conclusiones .....</b>	<b>306</b>
<b>XIII. Recomendaciones .....</b>	<b>307</b>
<b>XIV. Bibliografía .....</b>	<b>309</b>
<b>XV. Web grafía .....</b>	<b>310</b>
<b>Anexos.</b>	





## INDICE TABLAS

Simbología Utilizada en los Flujo gramas.....	15
Cuadro de desarrollo de las clausulas de la norma 9001:2008.....	26
Modificaciones de las normas ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008 .....	3
Control de Cambios y Mejoras. ....	55
Matriz de Aprobación.....	57
Codificación del Manual de Calidad. ....	58
Codificación de Formatos de Proceso.....	62
Listado de Codificación de Flujo grama de Procedimientos. ....	66
Listado de Codificación de Matrices. ....	69
Listado de Codificación de Planes.....	70
Requisitos legales .....	82

## INDICE FIGURAS

Ciclo de mejora continúa .....	51
Política Ambiental.....	79
Organigrama Callejas Sequeira e Hijos S.A.....	80
Organigrama del Comité de Mejora.....	81
Requisitos de la documentación .....	94
Descripción de la relación de los procesos. ....	95
Control de los documentos.....	97
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	101



## **INDICE FOTOS**

Código de Embalaje .....	Anexos
Sellado del Producto .....	Anexos
Etiquetado del Producto .....	Anexos
Medición Brix de Jalea .....	Anexos
Traslado de Jalea a Marmita .....	Anexos

